



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL, SERVICIOS DE TELEFONÍA, DISTRITO  
DE CALLERÍA, AÑO 2018**

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

AUTORA

**MELGAREJO RIOS LIZET  
ORCID 0000-0002-8123-3900**

ASESORA

**SANTILLAN TUESTA MILAGROS MERCEDES  
ORCID: 0000-0002-0383-3484**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del Sector Comercial, Servicios de telefonía, distrito de Callería, año 2018.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Melgarejo Ríos Lizet

ORCID 0000-0002-8123-3900

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

### **ASESORA**

Santillán Tuesta, Milagros Mercedes

ORCID: 0000-0002-0383-3484

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

### **JURADO**

Dr. Grandes García Geider

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

Mgtr. Mozombite Armas José Wilson.

ORCID ID: 0000-0001-5070-4450

Mgtr. Villaverde Saenz Marleni Felicita.

ORCID ID: 0000-0001-9818-7130

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

-----  
Mgtr. Mozombite Armas José Wilson  
ORCID ID: 0000-0001-5070-4450  
Miembro

-----  
Mgtr. Villaverde Saenz Marleni  
Felicita.  
ORCID ID: 0000-0001-9818-7130  
Miembro

-----  
**Dr. Geider Grandes García**  
ORCID: 0000-0001-8173-701X  
Docente Asesor Revisor

-----  
**Mgtr. Milagros Santillán Tuesta**  
ORCID: 0000-0002-0383-3484  
Docente Tutor Investigador

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento inmenso a todas las personas que hicieron posible durante el desarrollo y análisis del Proyecto de investigación la culminación de este informe y que supieron encaminarme en una vida de constante desempeño.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo le dedico a mi madre por regalarme la vida por su apoyo constante, es el pilar más fuerte que sostiene mi vida y a mis hijos, porque con ellos aprendí que ser madre es entregar mi corazón, sobre todo entendí que son mi razón de ser por el resto de mi vida.

## RESUMEN

Todas las investigaciones realizadas sobre organizaciones evidencian que el liderazgo genera un efecto sobre la calidad del desempeño de los trabajadores, es debido a ello la presente investigación tuvo como objetivo determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se obtuvo una muestra de 15 mypes a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones: los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto debido principalmente al rubro relacionado con la tecnología y los cambios vertiginosos de la misma, En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus lideras considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que pese a recibir premios por llegar a cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco valorados lo cual podría resquebrajar al equipo.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, liderazgo, mype.

## **ABSTRACT**

All research carried out on organizations shows that leadership generates an effect on the quality of workers' performance, which is why this research aimed to determine if the exercise of adequate leadership will influence the quality management of microenterprises in the commercial sector, telephone services of the district of Callería, year 2018. The research was of quantitative type descriptive level, non-experimental design - transversal. A sample of 15 mypes was obtained to whom a questionnaire of 21 questions was applied, reaching the following conclusions: the microentrepreneurs in the field are mostly young people between 18 and 44 years old, male, with a higher education level, this mainly due to the item related to the technology and the vertiginous changes of the same, In relation to the Quality Management that they have been carrying out in their microenterprises, most of these microentrepreneurs have a presence in the market greater than four years, which indicates that while it is true they have some shortcomings they are doing things well; However, in terms of leadership management, there is a significant percentage of workers who do not feel valued by their leaders, considering that only sometimes their contributions are taken into account and they have no interest in their personal success, which is worrying since Despite receiving awards for reaching established fees, this perception makes them feel undervalued, which could crack the team.

.

Keywords: Quality management, leadership, mype.

## INDICE GENERAL

<b>I.</b>	<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>II</b>
	<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>III</b>
	<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	<b>IV</b>
	<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>V</b>
	<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>VI</b>
	<b>RESUMEN</b> .....	<b>VII</b>
	<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VIII</b>
	<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>IX</b>
	<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>XI</b>
	<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>XIII</b>
<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>1.</b>	<b>PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>18</b>
	<b>1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	<b>18</b>
	<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	<b>19</b>
	<b>4.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>19</b>
	<b>1.3 Justificación de la Investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>II.</b>	<b>REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1</b>	<b>Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>20</b>
	<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales</b> .....	<b>20</b>
	<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>24</b>
	<b>2.1.3 Antecedentes Locales</b> .....	<b>28</b>
<b>2.2</b>	<b>Bases Teóricas de la Investigación</b> .....	<b>30</b>
	<b>2.2.1 Gestión de Calidad</b> .....	<b>30</b>
	<b>2.2.2 Liderazgo</b> .....	<b>35</b>
<b>2.3</b>	<b>Marco Conceptual</b> .....	<b>38</b>
<b>III.</b>	<b>Hipótesis</b> .....	<b>40</b>
	<b>3.1 Hipótesis General</b> .....	<b>40</b>
	<b>3.2 Hipótesis Específicas</b> .....	<b>40</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>41</b>
	<b>4.1 Tipo de Investigación</b> .....	<b>41</b>

4.2	Nivel de investigaciónz .....	41
4.5	Definición y Operacionalización de Variables .....	44
4.6	<i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</i> .....	45
4.6.1	Técnicas .....	45
4.7	<i>Plan de análisis</i> .....	45
4.8	Matriz de Consistencia.....	47
	Hipótesis Específicas.....	47
4.9	Principios Éticos.....	49
V.	<b>RESULTADOS</b> .....	51
5.1	Análisis de Resultados .....	72
VI.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	75
6.1.	Conclusiones.....	75
6.2.	Recomendaciones .....	76
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	77
	<b>ANEXOS</b> .....	81
1.	Presupuesto .....	81
2.	Cronograma de Actividades .....	82
3.	Encuesta a mypes.....	83

## INDICE DE TABLAS

Tabla. 1 Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	44
Tabla. 2 Matriz de Consistencia de la Investigación.....	47
Tabla. 3 Edad del emprendedor de la empresa .....	51
Tabla. 4 Sexo del Emprendedor.....	52
Tabla. 5 Grado de Instrucción.....	53
Tabla. 6 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?.....	54
Tabla. 7 ¿Conoce el término gestión de calidad?.....	55
Tabla. 8 ¿Conoce usted algunas técnicas y herramientas de la gestión de calidad? ..	56
Tabla. 9 ¿El checklist como herramienta de calidad es utilizada por su líder? .....	57
Tabla. 10 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? ..	58
Tabla. 11 ¿Considera usted que trabajar con procesos estandarizados ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado? .....	59
Tabla. 12 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas? .....	60
Tabla. 13 ¿El líder logra todo lo que se propone?.....	61
Tabla. 14 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?.....	62
Tabla. 15 ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder? .....	63
Tabla. 16 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?...	64
Tabla. 17 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?.....	65
Tabla. 18 ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos? .....	66

Tabla. 19 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?.....	67
Tabla. 20 ¿Cree usted que el clima estacional de su ciudad es favorable para el buen desempeño de sus colaboradores?.....	68
Tabla. 21 ¿Considera que los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente que se maneja con todos los compañeros?.....	69
Tabla. 22 ¿Cree que las barreras y conflictos son los mejores motores para movilizar al líder a seguir adelante? .....	70
Tabla. 23 ¿Practica el cumplimiento de metas bajo presión? .....	71

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Edad del emprendedor de la empresa .....	51
Grafico 2 Sexo del Emprendedor .....	52
Grafico 3 Grado de Instrucción.....	53
Grafico 4 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado? .....	54
Grafico 5 ¿Conoce el término gestión de calidad?.....	55
Grafico 6 ¿Conoce usted algunas técnicas y herramientas de la gestión de calidad? 56	
Grafico 7 ¿El checklist como herramienta de calidad es utilizada por su líder? .....	57
Grafico 8 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?58	
Grafico 9 ¿Considera usted que trabajar con procesos estandarizados ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado? .....	59
Grafico 10 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas? .....	60
Grafico 11 ¿El líder logra todo lo que se propone?.....	61
Grafico 12 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo? .....	62
Grafico 13 ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder? .....	63
Grafico 14 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador? 64	
Grafico 15 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?.....	65
Grafico 16 ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?.....	66
Grafico 17 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?.....	67
Grafico 18 ¿Cree usted que el clima estacional de su ciudad es favorable para el buen	

desempeño de sus colaboradores?.....	68
Grafico 19 ¿Considera que los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente que se maneja con todos los compañeros? .....	69
Grafico 20 ¿Cree que las barreras y conflictos son los mejores motores para movilizar al líder a seguir adelante?.....	70
Grafico 21 ¿Practica el cumplimiento de metas bajo presión? .....	71

## **I. INTRODUCCIÓN**

En todas las organizaciones empresariales privadas u públicas existen dos categorías de individuos que las componen: los directivos y el personal subordinado. Sin duda se trata de una clasificación muy radical, pero si se enfoca desde el punto de vista de resultados y desempeño eficaz, se requiere que el personal directriz ejerza un liderazgo que motive la mejor disposición del personal subordinado sin que ello signifique mantener un clima organizacional hostil.

Todas las investigaciones realizadas sobre organizaciones evidencian que el clima organizacional genera un efecto sobre la calidad del desempeño laboral de los trabajadores y esto en muchas ocasiones se debe al estilo de liderazgo que ejerce la persona que dirige la organización.

Es entonces que las prácticas de liderazgo ejercen un efecto sobre el clima organizacional, pero para ello, “se requieren líderes que se constituyan en verdaderos generadores de cambio y transformación social positiva, a través de la materialización del bienestar laboral y la consecuente potenciación del capital social que sustenta a las organizaciones” (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe, & Mejía, 2009, p. 14).

La investigación que presentamos se enfocará en conocer la influencia del liderazgo en la gestión. demostrando que las actitudes y el comportamiento de un equipo de trabajo se pueden influenciar de forma negativa como también de forma positiva de acuerdo con el liderazgo que se ejerce en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, servicios de telefonía. De modo que los datos de estudios anteriores nos ayuden a obtener un resultado claro de los que está sucediendo dentro del equipo responsable de ventas, de manera que para el estudiante será una práctica real en una investigación que tratara de brindar soluciones

profesionales, siendo el objetivo determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018.

Esta investigación se justifica en el hecho que va a contribuir en la mejora de las micro y pequeñas empresas quienes constituyen el futuro económico y bienestar de la región ya que son las que generan la mayor cantidad de empleos y son muchas las personas cuyos ingresos dependen de ellas, se justifica también en el hecho de que aportará nuevas formas de manejar las organizaciones que podrán ser utilizadas no solo en el sector comercial de telefonía sino también en otros con similares características.

Al finalizar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: Los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto se debería principalmente al rubro en el que se desenvuelven, ya que está relacionado con la tecnología y los cambios vertiginosos de la misma, por lo que requieren el ímpetu que por naturaleza se les es concedido a los más jóvenes.

En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien, ya que mantenerse en el mercado por un espacio de tiempo mayor a los dos años requiere de esfuerzo y conocimiento de los temas empresariales; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus líderes considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que estos no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que a pesar de que manifiestan recibir premios por llegar a las cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco importantes para

la organización lo cual podría resquebrajar al equipo que en un rubro tan competitivo como este es fundamental al momento de conseguir los objetivos fijados por lo general bastante altos.

# **1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

### **1.1.1 Caracterización del Problema**

La problemática que se plantea esta sostenida en el desconocimiento del impacto que genera, entre los colaboradores de una organización, el efecto de la ausencia de liderazgo del personal directivo; que afecta el desempeño y los resultados de la microempresa, que indiscutiblemente son importantes en el desarrollo de la economía de los países y en particular del Perú, ya que se constituyen en el motor de crecimiento y la mayor fuente de empleo.

Esto hace que nos detengamos a analizar las implicancias de un liderazgo inadecuado en la gestión de calidad de mypes prestadoras de servicios de telefonía, rubro que demanda tomar decisiones y acciones rápidas para alcanzar las metas que por lo general son altas.

Uno de los principales obstáculos para conseguir su desarrollo es la concentración del poder, la falta de delegación de funciones, los canales informales de comunicación y la deficiente administración del talento humano que las compone. En la mayoría de los casos los "síntomas" que presenta la organización son similares y frecuentes pese a ser empresas diferentes. Se suceden por ejemplo cosas como que los mandos medios no asumen su responsabilidad como líderes oponiéndose a la empresa, los mandos superiores no saben conducir personas y sacar provecho de sus particularidades, el personal se encuentra desorientado y desmotivado a pesar de percibir incentivos económicos que nunca son suficientes, pues siempre piden más, los empleados no valoran la relación con los clientes, entre los más perjudiciales.

El origen de todos estos "síntomas" no es otro que la ausencia de liderazgo, por lo cual es importante conocer el problema a fondo, analizarlo y sobre todo plantear

alternativas de solución al mismo,

En organizaciones como las microempresas de ventas, el papel del líder es fundamental, porque se requiere de la total contribución del colaborador para el cierre de ventas que no es tarea sencilla de alcanzar y que son necesarias para el cumplimiento de los objetivos económicos de las empresas, como es el caso de las mypes del sector comercial, servicios de telefonía, cuya característica principal es ser sumamente competitivo y desafiante que solo el adecuado liderazgo puede ayudar a alcanzar.

Ante este panorama nos planteamos la siguiente interrogante

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

¿Será que el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018

### **4.2.2 Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub> Identificar si las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, son gestionadas con estilos de liderazgo apropiados.

O<sub>2</sub> Determinar si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, se realizan aplicando técnicas o herramientas de calidad.

O<sub>3</sub> Determinar como el liderazgo influye en el clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

La investigación se justifica en el aspecto social, donde las mypes constituyen el futuro económico y bienestar de la región ya que son las que generan la mayor cantidad de empleos y son muchas las personas cuyos ingresos dependen de ellas, así los resultados de esta investigación van a constituir un aporte para mejorar la gestión y por consecuencia su rentabilidad y su permanencia en el mercado.

Se justifica también en el hecho de que aportará nuevas formas de manejar las organizaciones que podrán ser utilizadas no solo en el sector comercial de telefonía sino también en otros con similares características.

Finalmente, al haberse realizado con el rigor que exige la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote servirá de antecedente a futuras investigaciones.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Avencer, Y. (2015), en la tesis “Liderazgo y motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad

de Quetzaltenango, zona 8)", Universidad Rafael Landívar, Guatemala, la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C., ubicada en la ciudad de Quetzaltenango zona 8. Los sujetos de estudio fueron los supervisores y vendedores que conforman el equipo de ventas de la empresa, son hombres que oscilan entre las edades de 20 a 50 años; etnia ladina e indígena, en su mayoría casados y de diversos niveles económicos. De estas personas depende en gran parte el proceso de ventas de la compañía, ellos están divididos en pequeños grupos de trabajo y como equipo tienen que lograr los objetivos determinados. El diseño de investigación utilizado es de tipo descriptivo y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios con quince preguntas que proporcionaron la información de los colaboradores en cuanto a la influencia de una variable con otra, se comprobó que el liderazgo que los supervisores aplican con el equipo de trabajo interviene positivamente en la motivación laboral, puesto que cada uno de los integrantes demuestra compromiso con la organización y deseos de elevar efectivamente su desempeño. Para conservar y mejorar la forma de trabajo que la compañía ha logrado hasta ahora, se recomienda que se promuevan innovadores talleres de liderazgo para estimular constantemente a todos miembros del equipo de ventas.

Luque, J. (2014). Tesis "Estilo de Liderazgo y Organización en las COOPAC pesqueras de Guaymas - México y la relación con sus alcances de mercado" Tesis para optar el grado de Maestría en Desarrollo Regional, en el Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A.C. México, cuyo principal objetivo fue identificar estilos de liderazgo y formas de organización en las cooperativas pesqueras de Guaymas y evaluar si existe una relación con su alcance en el mercado; con el fin de

discernir sí hay una relación causal entre estos factores. El proceso metodológico consiste en entrevistas aplicadas a dirigentes de 32 cooperativas pesqueras de Guaymas. El instrumento es de elaboración propia con base en la teoría consultada. Los resultados indican que los estilos más abundantes son los autocráticos. Las estructuras organizativas son más complejas en la medida que las cooperativas atienden mercados más exigentes y son menos complejas en la medida en que éstas venden sus productos a mercados menos complejos. La gran mayoría de las cooperativas pesqueras sirven únicamente cómo proveedoras de materia prima a las plantas procesadoras locales. Se concluye que tienen mayor alcance de mercado las cooperativas pesqueras con más de 20 socios y con estilos consultivos de liderazgo.

Contreras, D, y Jimenez, F. (2016), en la tesis “Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención.” Universidad del Rosario, Colombia, el objetivo general de la investigación fue describir y analizar el liderazgo de los directivos y el clima organizacional presentes en un Colegio de Cundinamarca y con base en ello, plantear algunos lineamientos para su intervención. Para tal fin se desarrolló un estudio descriptivo, donde el liderazgo y el clima organizacional se midieron a través de dos instrumentos: el Test de Adjetivos de Pitcher (PAT) (Pitcher, 1997) y la Escala del Clima Organizacional (ECO) (Fernández, 2008), respectivamente. La aplicación de estos instrumentos se realizó de forma colectiva, para lo cual se trabajó con los directivos, los docentes y los estudiantes de los grados noveno, décimo y undécimo del Colegio, que constituyeron el grupo estudiado. Para el caso de los educandos, los test se aplicaron con previo consentimiento de los padres. De acuerdo con los resultados, el Colegio estudiado denota ciertas dificultades respecto al liderazgo y

algunos problemas de Clima Organizacional que deben ser intervenidos de manera prioritaria. La comunidad educativa estudiada registra una inconformidad mayoritaria en la forma en que se ejerce el liderazgo, bien sea por ausencia del mismo, o por ejercerse de formas no deseadas a la luz de las teorías y de la práctica.

Valera, G. (2015), en la tesis “Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional.” Universidad de Carabobo, Venezuela, Tuvo como objetivo analizar el nuevo modelo de liderazgo aplicado en una empresa del sector automotriz, como plataforma estratégica esencial en la alineación de los objetivos organizacionales. Se desarrolló una investigación de campo no experimental, ya que la información fue recolectada directamente de la realidad del sitio donde acontecen los hechos o problemática planteada dentro de la organización. La población estudiada estuvo conformada por personas que ocupan los cargos de Coordinador, Supervisor, Gerente y Director de la organización. La muestra fue estratificada, conformada por sesenta y un individuos. Se empleó un cuestionario como instrumento de 24 items, según la escala tipo Likert. La validez se realizó a través de juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente de Alfa Crombach, que fue 0,8461. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos, lo mismos fueron analizados, y permitieron concluir que es necesario fortalecer un modelo específico de liderazgo que perdure en el tiempo, a fin de darle fuerza a cada una de las bases sólidas con las que se cuenta y dar las herramientas necesarias a cada líder de acuerdo a su posición dentro de la organización, a fin de poder posicionarse nuevamente antes sus equipos de trabajo y tener una visión de futuro.

Pérez, D. (2017) en su tesis titulada “Diseño de propuesta de gestión de calidad

para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador S.A.” Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, la investigación tuvo como objetivo principal identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: ¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa?, Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, como conclusión se encontró que luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía Construecuador S.A con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Salinas, N. (2018), en su tesis titulada. “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” Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, la

investigación tuvo como objetivo 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, utilizo una investigación no experimental, transversal, llego a la conclusión que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen una edad promedio de 31 a 50 años de edad, liderado en la dirección de la empresa por mujeres, con grado de instrucción secundaria completa, desempeñando el cargo como administradoras, con la mayoría relativa que desempeñan el cargo más de 7 años, donde la mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y 45 la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Esparza, A. (2016), en su tesis titulada. “Estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral de área de contabilidad en la empresa el roció S.A. año 2016 – Trujillo”. Universidad Cesar Vallejo, Perú, esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa el roció S.A año 2016 – Trujillo, donde esta utiliza una metodóloga del tipo descriptivo, donde esta investigación llego a la conclusión que el

efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Roció S.A. tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de determinación  $R^2 = 0.1751$ , indica la baja relación entre las variables estudiadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en área de contabilidad, donde para mejorar el desarrollo del estilo de liderazgo se propuso el desarrollar un plan de lineamientos para mejorar la orientación del liderazgo hacia el personal, proponiendo lineamientos de 7 actividades para ser consideradas como una propuesta de mejora de las relaciones laborales entre el jefe y colaborador.

Garcia, J, y Salazar, V. (2017), en la tesis “Aplicación de herramientas de calidad en empresa gráfica de breña para mejorar el cumplimiento de entrega de etapas.” Universidad San Ignacio de Loyola, Perú, los autores plantearon el objetivo identificar en cuanto mejoraría las incidencias de cumplimiento de entrega, aplicando herramientas de calidad en las etapas de impresión y ensobrado de la empresa gráfica. La investigación fue de tipo de no experimental, correlacional que maneja un diseño transversal. Es No experimental, ya que la investigación no se manipula intencionalmente la variable independiente, ya que se observa situaciones existentes o que ya sucedieron, al igual que sus efectos las cuales serán analizadas. Es correlacional, con la finalidad de analizar la relación que existe entre dos o más variables y en qué medida los cambios de estas puedan afectar una de otra. Es Transversal, es apropiado para analizar la relación entre una o dos más variables en un momento determinado. La Población es el número de Incidencias de cumplimiento de entrega en las etapas de Impresión y Ensobrado. La muestra fue el número de incidencias de cumplimiento de entrega en las etapas de Impresión y Ensobrado. En la tesis se utilizó el instrumento denominado como la encuesta, la misma que se ha usado

la escala de Likert. como conclusión se identificaron en la etapa de impresión y la etapa ensobrado, son etapas de las cuales existen el 48% y 28% respectivamente de incidencias y que son el foco de oportunidad para mejorar la variable de cumplimiento de entrega, esto se logró obtener con la herramienta de calidad de diagrama de barras. Cuantificando las mejoras planteadas en un gráfico hecho-causa –efecto que afectan directamente a la variable cumplimiento de entrega de las etapas de impresión y ensobrado está en el escenario óptimo podría mejorar hasta un 16%.

Bustamante, D. & Ochoa, F. (2017) en su tesis “Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017”, Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública, en la Universidad Cesar Vallejo. Ayacucho - Perú, que tuvo por objetivo principal determinar la relación que existe entre liderazgo y la gestión administrativa, de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, de tal manera que se planteó como hipótesis de investigación: El Liderazgo se relaciona de manera significativa con la Gestión Administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, durante el año 2017. Siendo así una investigación descriptiva, mediante el método de análisis de datos tendrá como base la estadística descriptiva e inferencial y el procesamiento de datos se realizó en el programa SPSS-24. De tal manera, se tomó como muestra a 145 trabajadores, bajo un muestreo estratificado, ello debido por la homogeneidad que presentan. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario para ambas variables que consto de 20 ítems, de cada variable dividido por dimensiones.

Finalmente concluyeron informando que existe una relación significativa entre Liderazgo y la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho 2017, mediante el coeficiente de correlación de Spearman de  $r=0,753$ , evidenciándose

así una correlación alta positiva y un valor de significancia de 0.000, siendo inferior a 0.05, por lo cual también la relación es significativa.

Castillo, R. (2018) en su tesis “Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017” Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo y el clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017. El tipo de investigación fue investigación básica, se utilizó como método general el método científico y como métodos específicos el método descriptivo, hipotético deductivo y el método estadístico; el diseño fue no experimental; la población y muestra conformadas por 194 y 130 administrativos. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 24 ítems por cada variable. Concluyendo que el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, siendo el valor de 0.951 una correlación muy alta y positiva, con respecto a la muestra de estudio.

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

Ochoa, S. (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” Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, esta investigación tuvo 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, tiene una investigación del tipo cuantitativa, donde la investigación llegó a la conclusión de 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.

Shupingaua, A, Del Aguila, S, y Pinedo, A. (2016), las autoras en la tesis titulada “El liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas en Pucallpa 2016” Universidad Nacional de Ucayali, Perú, tuvieron como objetivo general conocer el liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa CREDIVARGAS, en Pucallpa. El estudio desarrollado es de tipo descriptivo, con diseño transeccional correlacional, se evaluó las variables liderazgo y rendimiento laboral, se trabajó con el 100% de la Población Económicamente Activa de la empresa, 137, se tomó una muestra probalística de 64 y un muestreo por conveniencia de 32 trabajadores por variable, aplicándoles un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuestas, resultados que se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv23). El resultado de correlación obtenido es negativo muy bajo (- 0.041) y no significativo (0.824), concluyendo se acepta la  $H_0$ , es decir existe relación negativa muy baja y no significativa entre liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa CREDIVARGAS, de Pucallpa.

Soria, R, y Tejada, J. (2018), en la tesis “El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016.” Universidad Nacional de Ucayali, Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre el liderazgo y el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016. La investigación responde al Tipo no experimental descriptivo correlacional, se contó con una muestra de 500 trabajadores

entre nombrados y contratados, para aplicar los dos instrumentos. Los resultados de la investigación muestran, que el tipo de liderazgo que predomina en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el año 2016, es de nivel alto, representa el 51.94%, mientras la calidad del clima organizacional que caracteriza a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en el año 2016, es también de nivel alto, representa el 67.14%. Asimismo, los resultados indican que el liderazgo autocrático, es de nivel moderado, representa el 51.94%, la capacidad del liderazgo administrativo es de nivel alto, representa el 57.95%, el liderazgo democrático es de nivel alto, representa el 54.06%, la calidad de liderazgo colaborador es de nivel alto, representa el 62.54% y por último el liderazgo político es de nivel alto, representa el 49.12%. Y los resultados de la prueba de hipótesis, entre el liderazgo y el Clima Organizacional, realizados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, es de 0.00, determinándose que existe una correlación nula, entendiéndose que en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, que las variables citadas no se influyen entre ellas.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

Uribe (2011) define al concepto de gestión de calidad como todas las actividades y procesos coordinados que guardan relación con la dirección general de la empresa, responsables de aplicar la política de calidad, objetivos y responsabilidades con las que cuenta la organización, todas estas actividades se tienen que establecer dentro de la planificación de la calidad, el control, el aseguramiento y la mejora que está dentro de un sistema de control que incluye “la planeación estratégica”

Hablar de gestión de calidad no solo es referirse a la calidad del producto o servicio que ofrece una organización, es también referirnos a la administración de la calidad

relacionada a la gestión dentro de la organización como tal, esto significa que dentro de la gestión de calidad siempre se tiene que mejorar de manera continua los procesos de gestión que están dados en la empresa erradicando todas las actividades que no aportan y que no agreguen valor a los procesos y así permitir un sistema más efectivo y eficiente, se afirma entonces que la gestión de calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos los procesos realizados dentro de la empresa.

Pola (1988) nos dice que gestión de calidad es entendida como todas las acciones que están dirigidas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa.

La tarea está conformada por estos pasos:

- Identificar las políticas de calidad con relación a los principios empresariales y a la naturaleza del negocio.
- Definir los objetivos claramente y que estos vayan acorde a las políticas de la empresa.
- Realizar la planificación con base en los objetivos ya establecidos, implementando estrategias.
- Delegar las tareas para que se lleve a cabo la planificación.
- Seleccionar al personal indicado para ocupar cada puesto.
- Trabajar con motivación hacia el personal.
- Controlar todo el desarrollo de los procesos estableciendo medidas correctivas si es necesario.

Todos los puntos mencionados tienen que ser ejecutados para lograr los objetivos de la calidad, es necesario recalcar la importancia que tiene la participación de todo el personal para alcanzar los objetivos de la calidad.

### **Herramientas básicas de la calidad**

Lemos (2016) indica que las herramientas de la calidad son muy útiles para la organización, ya que ayudan para la solución de los problemas y también son un elemento de motivación para los colaboradores que participan dentro de este proceso al incluirlos en la solución de los problemas que se encuentran en los procesos de trabajo.

**Hoja de comprobación:** las hojas de comprobación también conocidas como, hojas de verificación, hojas de control o como se le conoce popularmente “Checkliste”, son formatos que están diseñados básicamente para recolectar información y datos, normalmente tienen forma de tabla o lista, se utiliza hacer más sencilla la labor de recojo de datos por parte de los operarios a quienes se asigne la tarea, los datos que son recolectados son analizados y evaluados por otras herramientas, el objetivo de esta herramienta de calidad es recoger información para identificar algún comportamiento anormal o no esperado dentro de los procesos.

La hoja de verificación tendrá que ser fácil entendible para que la recopilación de información sea de manera sencilla y así apreciar la magnitud de los principales problemas, los beneficios que nos brinda esta herramienta son varios, entre los cuales resaltan que los datos que se encuentran son fáciles de entender, el proceso

es simple y eficiente, reflejan de manera inmediata las tendencias y patrones subyacentes en los datos.

**Diagrama de causa y efecto:** técnica creada por Kaoru Ishikawa que permite la identificación y clasificación de las posibles causas de los problemas, en este diagrama se identifican las posibles causas que generan los problemas, se empieza por estas categorías principales:

- Materiales
- Personas
- Maquinas
- Procesos
- Entorno

De esos puntos principales se identifican los secundarios y se van reflejando gráficamente en el diagrama como forma de ramas, finalmente este diagrama va tomando la forma de espina de pescado, de ahí deriva su nombre conocido como espina de Ishikawa.

**Diagrama de dispersión:** El diagrama de dispersión o también conocido como el diagrama de correlación ayuda a determinar si existe relación entre dos variables que son de causa y efecto, normalmente es aplicado después de el diagrama de espina de Ishikawa, donde ya se tiene identificado todas las posibles causas y efectos por lo tanto es conveniente verificar la relación que existe al menos de las causas más probables, esta herramienta permite observar que al momento en el que una causa varia el efecto también lo hará.

La construcción del diagrama de dispersión cuenta con cuatro fases que son:

- 1- Recogida de datos: En esta fase se recogen los datos de las dos variables que son estudiadas, tienen que ser mínimo 30 pares de datos los cuales son plasmados en una hoja donde en la primera columna se observa el número de la muestra y en la segunda y tercera los valores de las variables analizadas.
- 2- Representación de datos: En esta fase se realiza un gráfico de dos ejes de coordenadas es ahí donde los valores de cada una de las variables están ubicados y se determina su punto de corte sobre el plano del gráfico. Se sitúa la posible causa y efecto en el eje vertical y horizontal, al realizar este procedimiento se forma una nube de puntos que nos ayuda a determinar si existe relación o no.
- 3- Representación de datos: Para realizar esta fase se tiene que observar como la nube de puntos es distribuido y se compara con los diagramas de referencia.
- 4- Medición de la correlación: En esta fase se detecta la correlación para así cuantificar mínimo la variación de una variable correspondiente a una de la otra.

**Histogramas:** Esta herramienta gráfica es quizás la más usada en el mundo para dar a conocer la distribución de un conjunto de datos en concreto, su aplicación se da en los sectores comerciales y también ayuda para cualquier tipo de actividades, desde grupos de mejora a presentaciones comerciales. Consiste en un grupo de gráficos de barras verticales, donde cada barra muestra la cantidad de datos que corresponde a una categoría, el histograma permite visualizar datos mediante hojas de control y analizar el comportamiento de proceso que se está siguiendo.

**Diagrama de Pareto:** Este diagrama nos permite identificar y clasificar las causas más importantes de un problema de las que menos importan, se fundamenta en la teoría

de que los problemas se clasifican en: Las importantes y las triviales, esta basado en el principio de parteo que nos dice que el 80% de los defectos se originan por un 20% de causas.

**Estratificación:** El propósito de esta herramienta es dividir los datos que se recogieron en grupos homogéneos para que la comprensión del fenómeno en estudio sea más fácil de comprender, a cada uno de estos grupos homogéneos se los llama estrato, La estratificación permite analizar las características y aspectos mas significativos de las áreas donde es necesario centrar la atención, esta herramienta se utiliza en la hoja de recogida de datos, en el análisis de Pareto, histogramas y gráficos de control.

**Gráfico de control:** Es una herramienta grafica que es utilizada para la medición de la variabilidad de un proceso, el grafico de control ayuda a valorar si el proceso esta bajo control o fuera de control en función de controles estadísticos calculados, se aplica en las fases de control de la calidad de diferentes actividades, después de este proceso se realiza la recogida de datos.

### 2.2.2 Liderazgo

Palomo (2007) conceptualiza:

En muchas ocasiones suele confundirse al liderazgo como “mando” ya que el concepto de mano tiene connotaciones de poder y autoridad, por el contrario, quien es líder no lo implica de manera necesaria, de esta manera un líder puede actuar como tal sin la necesidad de ser mando de un equipo, sin embargo, no será un mando eficaz si efectivamente al mismo tiempo no es líder de su equipo. (p. 15)

Agüera (2004) define al liderazgo como las actividades que realiza una persona

para desplegar la capacidad de “influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo para alcanzar objetivos en pro del bien común”. Esta capacidad sobre la influencia en las demás personas es un indicador favorable sobre poder que tiene el líder sobre los demás.

Esto quiere decir que el liderazgo tiene características especiales que quienes lo poseen destacan dentro de la organización, una de las principales características que posee una persona líder es la capacidad que tiene para contagiar de motivación y entusiasmo a su equipo de trabajo lo que concluye con resultados óptimos y la realización de las metas y objetivos, otra de las características es la capacidad que tiene un líder de entablar una comunicación efectiva, ya sea en lenguaje verbal, oral o escrito.

Queda claro entonces que el liderazgo se compone por muchas cualidades, dentro de las cuales se encuentran la motivación, el poder, la persuasión, el entusiasmo y la comunicación entre muchas otras.

El liderazgo como eje que interrelaciona a personas y grupos, implica una responsabilidad y influencia llena de motivación, la cual orienta al equipo de trabajo y empuja a todos a realizar los objetivos organizacionales, un fin valioso, metas y objetivos son los propósitos que persigue un líder.

### **Estilos de liderazgo**

Cosme (2018) señala que las personas pueden contener estilos únicos de liderazgo, por tanto, existen estos tipos de liderazgo:

**Estilo coercitivo:** En este estilo el líder deja clara la posición que tiene ante todo el personal de superioridad, es el encargado de indicar lo que sus subordinados tienen que hacer y por este motivo ejerce mucha presión, una de las ventajas de este estilo de

liderazgo es que en determinadas ocasiones el equipo necesita una clara referencia sobre orientación entonces al tener una persona con todo el control esta aclarara las dudas y evitara errores en las actividades que se realicen.

**Estilo autoritario:** EL líder moviliza a todo el equipo de trabajo hacia una visión, en este estilo de liderazgo la persona líder ira acoplando sus funciones según las circunstancias que se presentes de manera que se acerquen al objetivo, el estilo autoritario es adecuado cuando se presentan situaciones de incertidumbre, cuando el equipo se enfrenta a algo novedoso entonces la flexibilidad ser muy importante.

- **Estilo afiliativo o transformacional:** Crea lazos emocionales y armonía dentro del equipo de trabajo, el líder está mucho más allá e inspira a todos sus colaboradores, la persona que entre en contacto con él será transformado porque es un modelo a seguir, hace del equipo más que un grupo de personas con algún fin y los convierte en una familia, este estilo de liderazgo aumenta los valores dentro del grupo, el autoestima de todos los integrantes y crece la confianza entre sus compañeros, gracias a este estilo se consiguen resultados de buena calidad.
- **Estilo democrático:** El líder forja consenso y participación de sus integrantes, la persona líder se presenta como uno más ante sus trabajadores y les deja en claro que cada uno de ellos puede participar en las decisiones que se toman, la creatividad del equipo aumenta dentro de este estilo gracias a la colaboración que tienen todos y por ende surgen nuevas ideas y se incrementan las posibilidades de resultados óptimos, los colaboradores se muestran más comprometidos y el hecho de que cada uno tenga claro que puede participar en las decisiones hace que se planteen metas personales y se esfuercen más.

- **Estilo marcapasos o transaccional:** Se establece estándares muy altos fundamentado básicamente en el intercambio que surge entre el líder y sus colaboradores, la persona líder adopta un rol activo al momento de evaluar las actividades que realiza su equipo y también de proponer nuevos beneficios, en este estilo de liderazgo la motivación de los subordinados aumenta porque claro está que a todos les gustaría recibir un incentivo.
- **Estilo coaching:** Dentro de este estilo se desarrolla a la gente para el futuro y se caracteriza por presentar una ausencia por parte del líder ya que estos no toman decisiones y dejan que sus colaboradores interactúen sin trabas, de esta manera se disminuye los sentimientos de opresión ya que al existir una ausencia de evaluación por parte de su líder facilita la libertad de expresión y participación.

### 2.3 Marco Conceptual

Para una mejor comprensión de liderazgo, se presente algunas terminologías relacionadas:

- **Clima Organizacional:** Es el “ambiente en que los miembros de una organización viven día a día sus relaciones laborales y que incide en su comportamiento y productividad” (Quiroga, 2007, p. 15). De forma similar, está “determinado por las percepciones de los individuos de la organización y además que la forma de actuar y de ser del individuo son determinantes del clima organizacional” (Méndez, 2006, p. 32).
- **Comodidad Física:** Representa a la parte “física del medio ambiente, la seguridad y la comodidad proporcionada por la empresa a los empleados”.

(Fernández, 2008, p. 33)

- **Control / Presión:** Se entenderá como la acción “ejercida por la empresa y los supervisores sobre el comportamiento y el rendimiento de los empleados”.  
(Fernández, 2008, p. 33)
  
- **Liderazgo:** En el contexto del presente trabajo se comprenderá que el liderazgo “es un talante de la persona que se caracteriza por el desarrollo de una personalidad integral con una raíz y con una visión de mejoramiento del mundo a través del servicio a los demás” (Martínez H., 2011, p. 62).
  
- **Liderazgo Educativo:** En el contexto de este trabajo se entenderá así: El liderazgo se expresa mediante un estilo de toma de decisiones que asume, impulsa y desarrolla una nueva cultura en las Instituciones. El liderazgo del equipo directivo y singularmente de su director, se convierte en el agente más determinante para diseñar y desarrollar programas que mejoren las organizaciones educativas (Medina & Gómez, El Liderazgo Pedagógico: Competencias Necesarias, 2014, p. 92).
  
- **Liderazgo Deseable:** Con base en los objetivos de este trabajo el liderazgo educativamente valioso y deseable es participativo, empodera a los colaboradores y genera compromiso y transformación con todas las dimensiones de la organización (Argos & Ezquerro, 2014, p. 15).
  
- **Liderazgo No Deseable:** Este liderazgo se define autocrático y autoritario que genera un clima organizacional propenso a promover el surgimiento de factores que establecen un riesgo psicosocial y afectan la salud de los integrantes de una

organización (Contreras, Espinal, Pachón, & González, 2013). Liderazgo Ambivalente: Es aquel donde se combinan las cualidades del liderazgo deseable, con los antivalores del liderazgo no deseable.

- **Recompensa:** Existen “varias formas de recompensas utilizadas por la empresa para premiar la calidad, la productividad, el estrés y el desempeño de los trabajadores”. (Fernández, 2008, p. 33)

### **III. Hipótesis**

#### **3.1 Hipótesis General**

Las prácticas de liderazgo adecuado influirán favorablemente en la gestión de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018, haciendo de estas una gestión de calidad.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub> Si el estilo de liderazgo de los microempresarios del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018 es el apropiado estas mejoraran su desempeño.

H<sub>2</sub> Si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, se realiza aplicando técnicas o herramientas de calidad, estas conseguirán permanecer por más tiempo en el mercado y ser más rentables.

H<sub>3</sub> El liderazgo influye en la mejora del clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018,

## IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Tipo de Investigación

Es del tipo cuantitativa. Para Hernández, R., et.al. (2014) en Metodología de la Investigación, una investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables y se procesan con el apoyo de pruebas estadísticas.

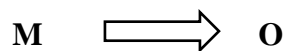
### 4.2 Nivel de investigación

Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizará comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### 4.3 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.

Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de la variable

**No Experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

**Descriptiva:** La investigación tendrá carácter descriptivo, sólo se describirán

las partes más relevantes de la variable en estudio.

**Transversal:** Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes

#### **4.4. Población y muestra**

##### 4.4.1 Población

Según Tamayo, M. (2004) en “El Proceso de la Investigación Científica” la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno. En el caso de la presente investigación la población está conformada por las mypes del sector comercial, Sector Comercial, Servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018; para tal efecto se acudió a fuentes de información como la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, registros de la SUNAT y OPSITEL para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio de 45 empresas.

##### 4.4.2 Muestra

El muestreo se realizó por conveniencia, al respecto Cochran, W. (2000) en “Técnicas de Muestreo” manifiesta que esta es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Se tomaron como muestra las mypes que se detallan en el cuadro adjunto:

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	Inversiones Miguelito	Jr. Ucayali 669
2	Distribuidora y Comercializadora Fanero SAC.	Jr. coronel Portillo 548
3	Novedades J y R	Jr. Ucayali 492
4	Inversiones Kaori	Jr. Tarapacá 727
5	Venta de accesorios para celulares	Jr. Ucayali 494
6	Novedades J y M	Jr. Ucayali 492
7	Inversiones Barzola	Jr. Sucre 399
8	Inversiones Paolo	Jr. Tarapacá 663
9	Pisacom SAC.	Jr. Raymond 479
10	G y S Comunícate	Jr. Tacna 536
11	Inversiones Paolo	Jr. Tarapacá 715
12	B y C Telecomunicaciones	Jr. Sucre 315
13	Royal Center	Jr. Ucayali 504
14	Dimovil	Jr. Tarapacá 637
15	Novedades “Shanty JM”	Jr. Tacna 509
16	Innova Móvil	Av. San Martin 463. B

Elaborado por L. Melgarejo

#### 4.5 Definición y Operacionalización de Variables

Tabla. 1 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCAL DE MEDIC.
<b>Gestión de calidad</b>	Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia	Se elaboró un cuestionario estructurado conteniendo con 22 preguntas	Técnicas y herramientas de Calidad	Eficacia, productividad	<b>NOMINAL</b>
			Procesos estandarizados Misión, Visión, Valores	Manual de organización y funciones Nivel de conocimiento	<b>NOMINAL</b>
<b>Enfoque de Liderazgo</b>	Es conducir la dirección de una organización bajo un estilo que permita juntar las sinergias y alcanzar un mismo objetivo.		Estilos de liderazgo	Nivel de satisfacción con el líder Sentido de pertenencia	<b>ORDINAL</b>
			Clima Laboral	Condiciones físicas del trabajo Sentimiento de reto y reconocimiento	<b>NOMINAL</b>

Fuente: Elaborado por L. Melgarejo

## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1 Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. En esta investigación se aplicará una encuesta.

Según Hernández, R., et.al. (2014) en Metodología de la Investigación, una encuesta persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

### **4.6.2 Instrumentos**

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, Fichas, Cuestionario, Test.

Para Hernández, R., et.al. (2014), el cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

## **4.7 Plan de análisis**

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objeto de este trabajo de Investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un Análisis Descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal

en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

#### 4.8 Matriz de Consistencia:

Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Comercial, Servicios De Telefonía, Distrito De Callería, Año 2018

**Tabla. 2 Matriz de Consistencia de la Investigación:**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p><b>Problema General</b> ¿Será que el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> P<sub>1</sub> ¿Las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, son gestionadas con estilos de liderazgo apropiados?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> O<sub>1</sub> Identificar si las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, son gestionadas con estilos de liderazgo apropiados.</p>	<p><b>Variable 1</b>  Gestión de Calidad</p> <p><b>Variable 2</b>  Enfoque de Liderazgo</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Las prácticas de liderazgo adecuado influirán favorablemente en la gestión de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018, haciendo de estas una gestión de calidad.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H<sub>1</sub> Si el estilo de liderazgo de los microempresarios del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018 es el apropiado estas mejoraran su desempeño.</p>	<p><b>TIPO.</b> El tipo de investigación es cuantitativa.</p> <p><b>NIVEL:</b> El nivel de la investigación es no experimental, descriptivo, transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> Se determinó la población en 45 empresas, esta información se obtuvo registros de la SUNAT y OPSITEL.</p> <p><b>Muestra:</b></p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta.</li> </ul> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuestionario.</li> </ul>

<p>P<sub>2</sub> ¿La gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, se realizan aplicando técnicas o herramientas de calidad?</p> <p>P<sub>3</sub> ¿El liderazgo influye en el clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018?</p>	<p>O<sub>2</sub> Determinar si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, se realizan aplicando técnicas o herramientas de calidad.</p> <p>O<sub>3</sub> Determinar como el liderazgo influye en el clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018,</p>		<p>H<sub>2</sub> Si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, se realiza aplicando técnicas o herramientas de calidad, estas conseguirán permanecer por más tiempo en el mercado y ser más rentables.</p> <p>H<sub>3</sub> El liderazgo influye en la mejora del clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018,</p>	<p>Se trabajó el muestreo por conveniencia determinándose la muestra en 16 Mypes del rubro en el distrito de Callería.</p>	
---	---	--	---	--	--

Fuente: Elaborado por L. Melgarejo

#### **4.9 Principios Éticos**

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y 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 asegurarse de 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. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **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.

- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias.

## V. RESULTADOS

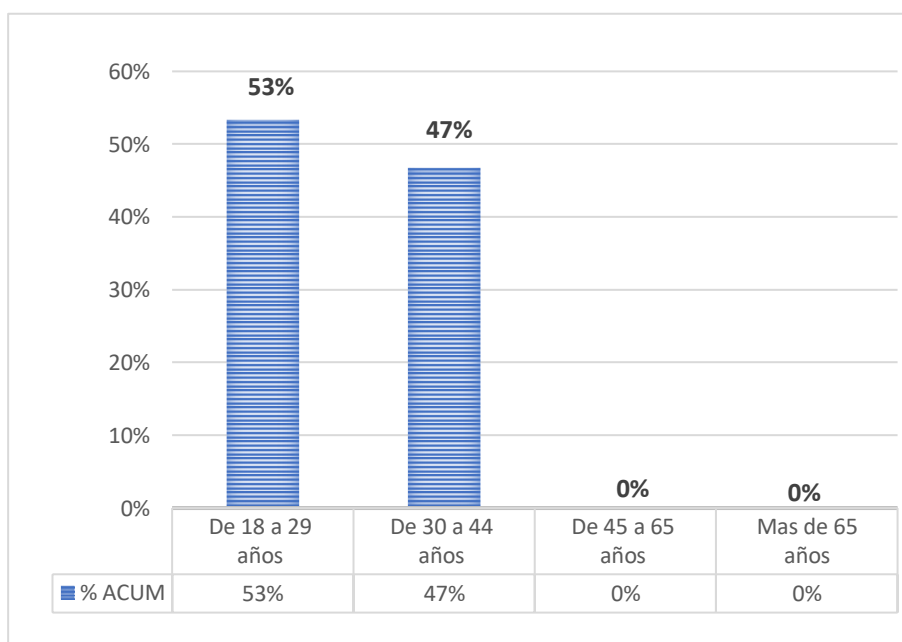
**Tabla. 3 Edad del emprendedor de la empresa**

EDAD	CANT	%	% ACUM
De 18 a 29 años	8	53	53%
De 30 a 44 años	7	47	47%
De 45 a 65 años	0	0	0%
Más de 65 años	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente encuesta a microempresarios

Elaboración L. Melgarejo

**Grafico 1 Edad del emprendedor de la empresa**



Fuente tabla 03

Elaboración L. Melgarejo

### **Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 53% (8) de las empresas, la edad del emprendedor está en un rango de 18 a 29 años, y el restante 47% (7) cuentan con la edad de 30 a 44 años. Dando a conocer que estas empresas son administradas por personas jóvenes emprendedoras y adultos.

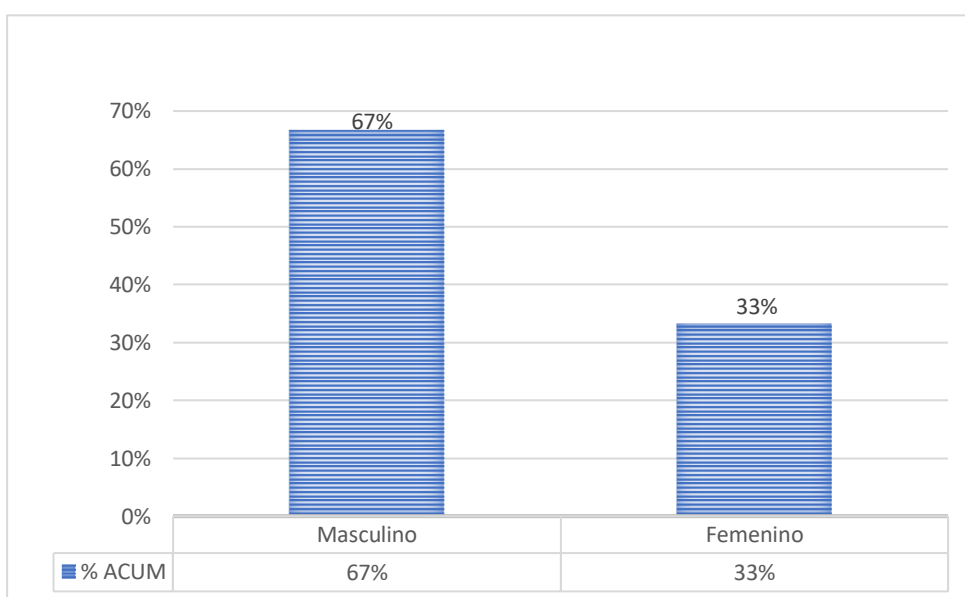
**Tabla. 4 Sexo del Emprendedor**

SEXO	CANT	%	% ACUM
Masculino	10	67	67%
Femenino	5	33	33%
	15	100	100%

Fuente encuesta a microempresarios

Elaboración L. Melgarejo

**Grafico 2 Sexo del Emprendedor**



Fuente tabla 04

Elaboración: L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 67% (10) de las empresas, son del sexo masculino, el restante 33% (5) son de sexo femenino, Esta información nos indica que en la empresas encuestadas la mayor parte es dirigidas por personas de sexo masculino.

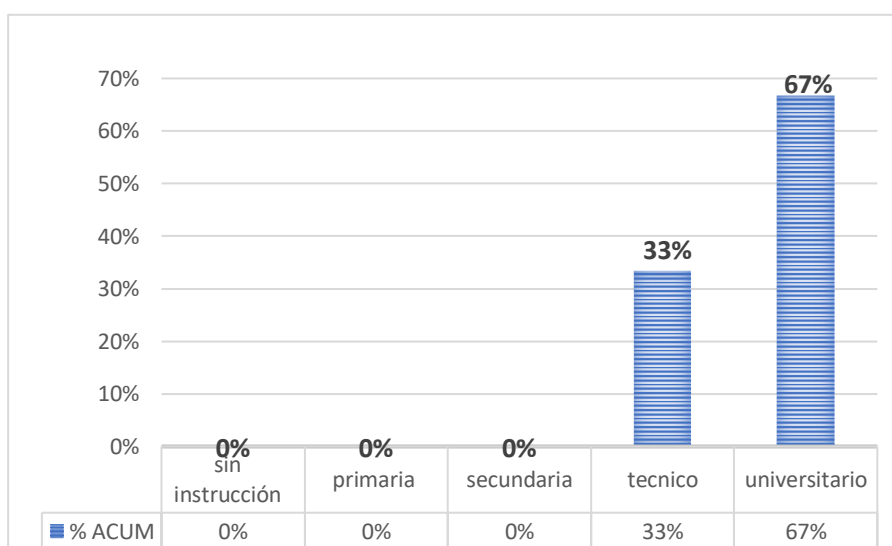
**Tabla. 5 Grado de Instrucción**

GRADO	CANT	%	% ACUM
Sin Instrucción	0	0	0%
Primaria	0	0	0%
Secundaria	0	0	0%
Técnico	5	33	33%
Universitario	10	67	67%
	15	100	100%

Fuente encuesta a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 3 Grado de Instrucción**



Fuente: tabla 05

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 67% (10) son de rango universitarios, el 33% (5) son técnicos, en primaria, secundaria es el 0% y sin instrucción se obtuvo también el 0%. Concluyendo que en las empresas encuestadas son dirigidas por personal preparado académicamente para poder aplicar su conocimiento y experiencia.

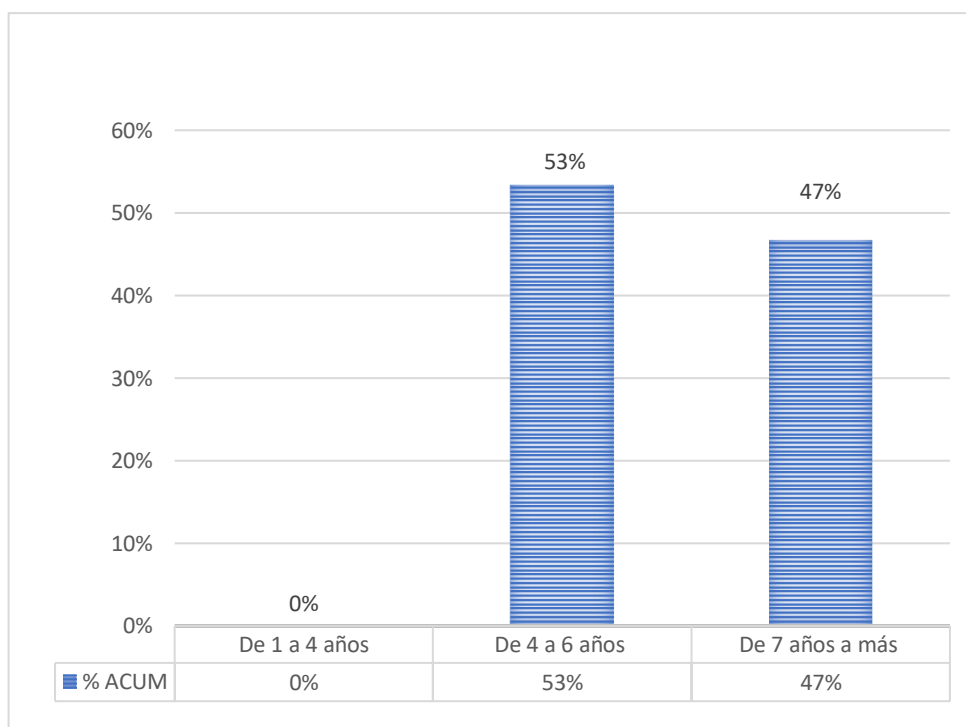
**Tabla. 6 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**

AÑOS	CANT	%	% ACUM
De 1 a 4 años	0	0	0%
De 4 a 6 años	8	53	53%
De 7 años a más	7	47	47%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

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



Fuente tabla 06

Elaborado por Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 53% (8) tienen entre 4 a 6 años en el mercado, por otro lado, el 47% (7) tienen de 7 a más años.

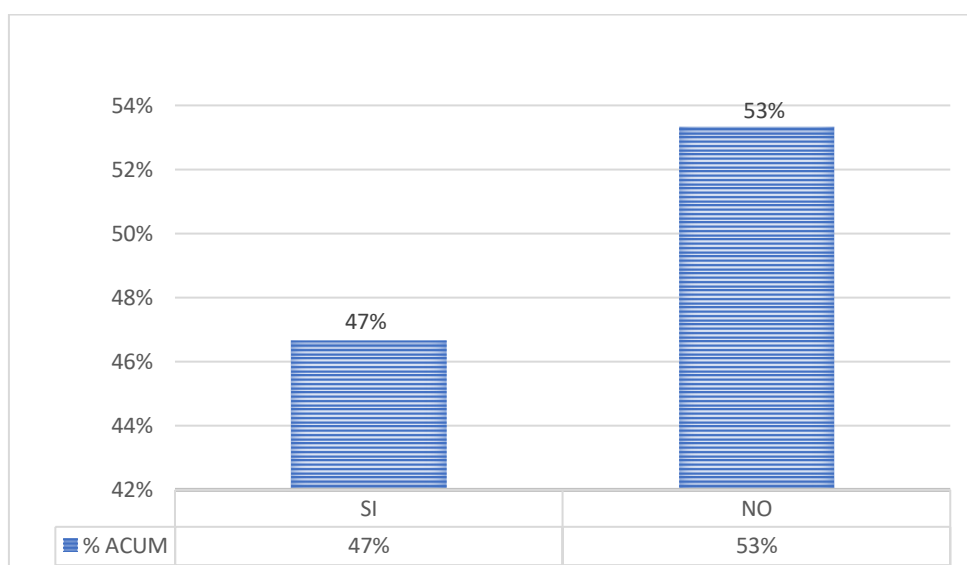
**Tabla. 7 ¿Conoce el término gestión de calidad?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
<b>SI</b>	7	47	47%
<b>NO</b>	8	53	53%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 5 ¿Conoce el término gestión de calidad?**



Fuente: Tabla 7

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

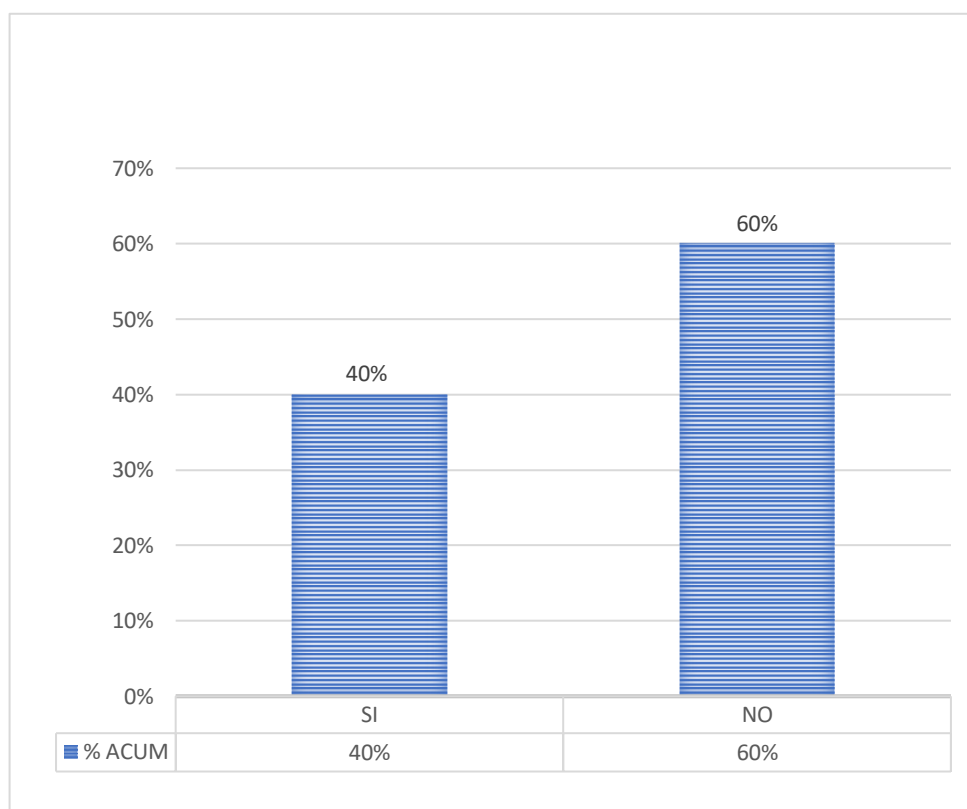
De acuerdo al total de encuestas realizadas se encontró que el 53% (8) no conoce el término de gestión de calidad, mientras que el 47% (7) restantes si conocen dicho termino.

**Tabla. 8 ¿Conoce usted algunas técnicas y herramientas de la gestión de calidad?**

	CANT	%	% ACUM
<b>SI</b>	6	40	40%
<b>NO</b>	9	60	60%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 6 ¿Conoce usted algunas técnicas y herramientas de la gestión de calidad?**



Fuente: tabla 08  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 60% (9) indico que no conoce técnicas y herramientas de calidad, pero el 40% (6) restantes indicaron que sí. Se concluye que las empresas encuestadas desconocen sobre técnicas y herramientas de gestión de calidad

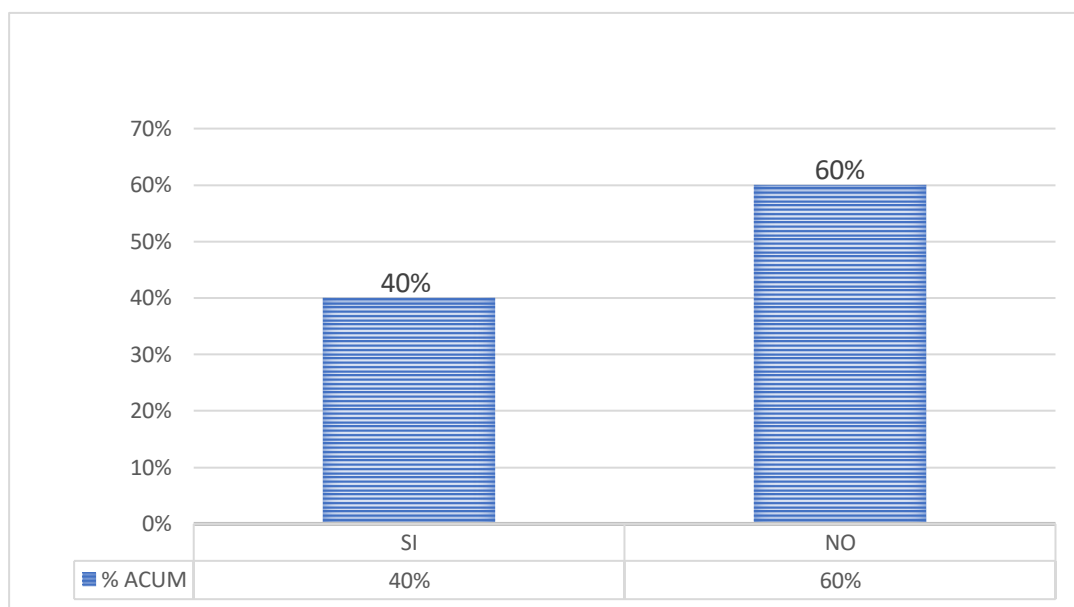
**Tabla. 9 ¿El checklist como herramienta de calidad es utilizada por su líder?**

	CANT	%	% ACUM
SI	6	40	40%
NO	9	60	60%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 7 ¿El checklist como herramienta de calidad es utilizada por su líder?**



Fuente: Tabla 09

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 60% (9) de su personal no consideran que su líder utiliza el checklist, mientras el 40% (6) menciona que sí. De acuerdo con esta información se concluye que en la mayoría de empresas el líder no utiliza adecuadamente las herramientas de gestión de calidad

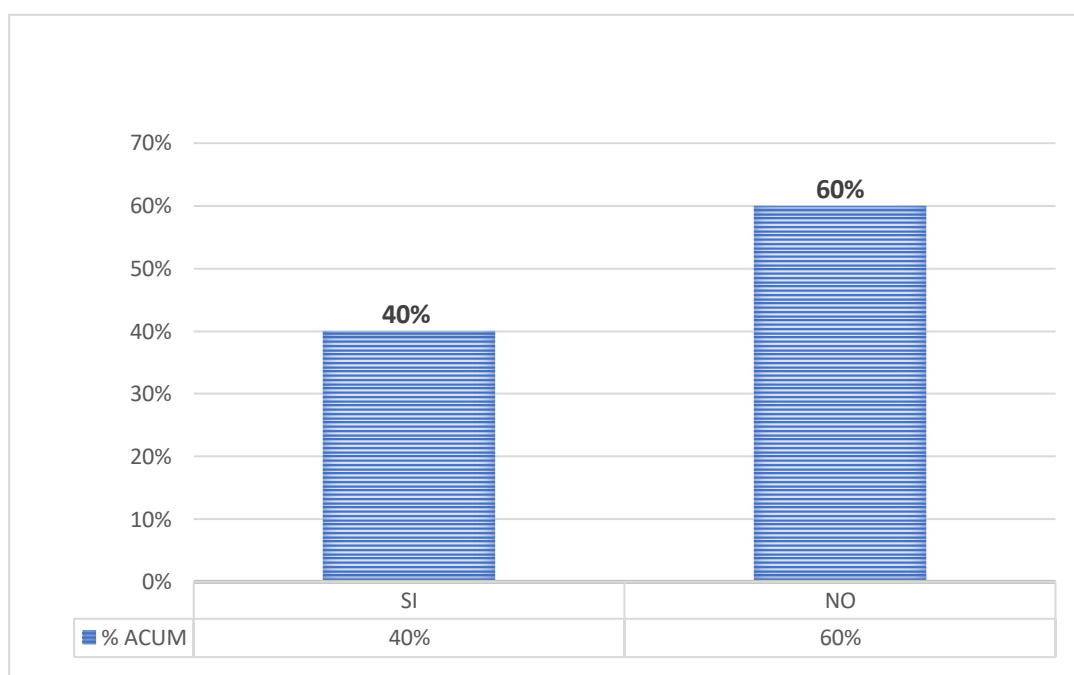
**Tabla. 10 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

	CANT	%	% ACUM
SI	6	40	40%
NO	9	60	60%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 8 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**



Fuente: tabla 10

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 60% (9) no consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, mientras que el 40 % (6) indico que sí.

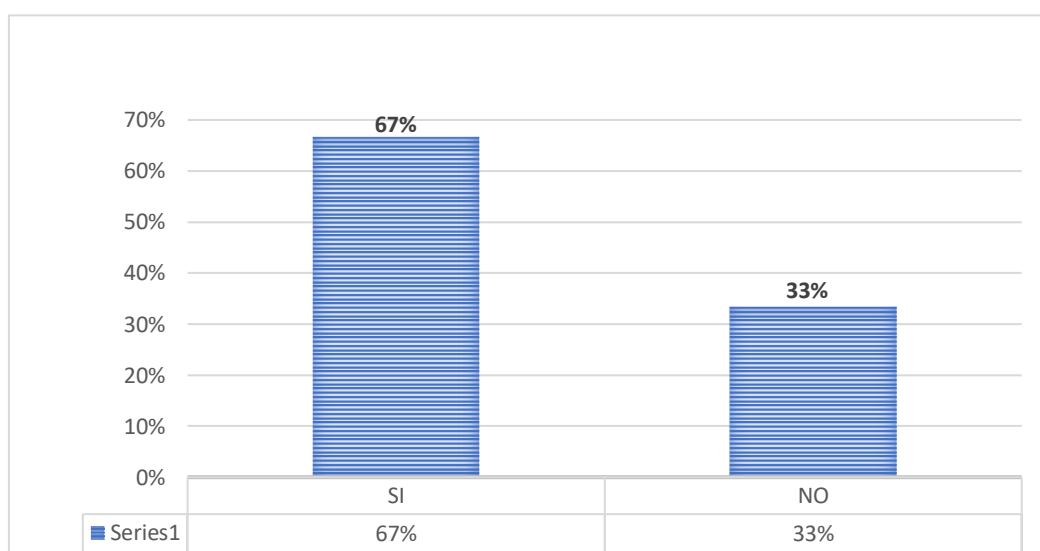
**Tabla. 11 ¿Considera usted que trabajar con procesos estandarizados ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SI	10	67	67%
NO	5	33	33%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 9 ¿Considera usted que trabajar con procesos estandarizados ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado?**



Fuente: tabla 11

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 67% (10) creen que trabajar con procesos estandarizados si ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado, pero el 33% (5) consideran que no. De acuerdo con las empresas encuestadas la mayoría considera que al trabajar con los procesos estandarizados podrán obtener mayores oportunidades para éxito de sus empresas en el mercado.

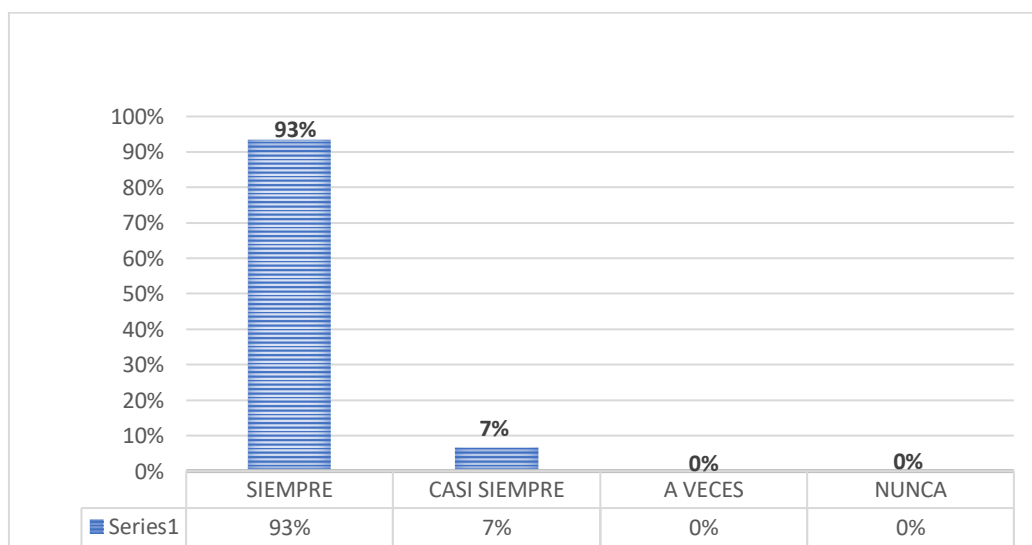
**Tabla. 12 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	14	93	93%
CASI SIEMPRE	1	7	7%
A VECES	0	0	0%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 10 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?**



Fuente: tabla 12

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de empresas encuestadas el 93% (14) indican que siempre deben contar con un líder ya que es primordial para las empresas, el 7% (1) indico que no debe haber un liderazgo ya que este no es primordial, mientras que a veces y nunca se mantiene con el 0%.

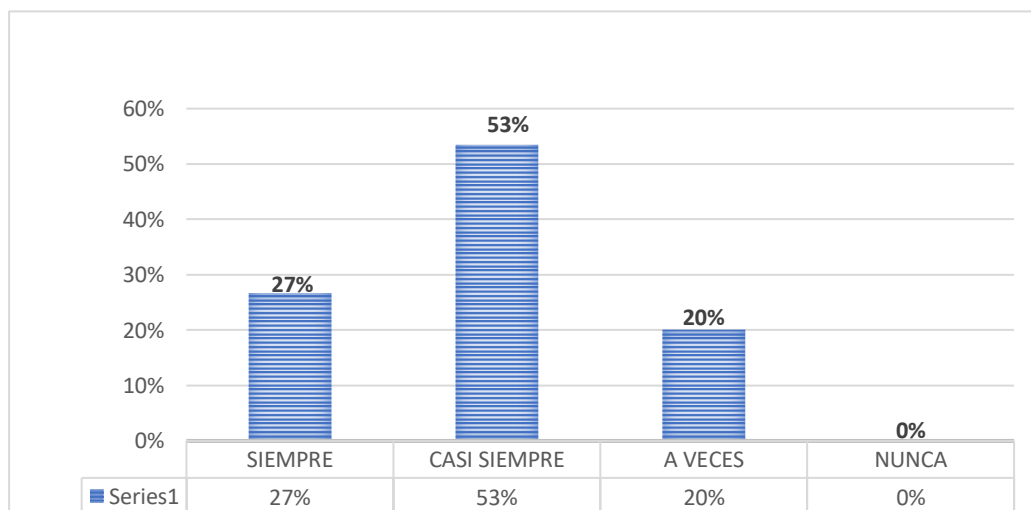
**Tabla. 13 ¿El líder logra todo lo que se propone?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SIEMPRE	4	27	27%
CASI SIEMPRE	8	53	53%
A VECES	3	20	20%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 11 ¿El líder logra todo lo que se propone?**



Fuente: tabla 13

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

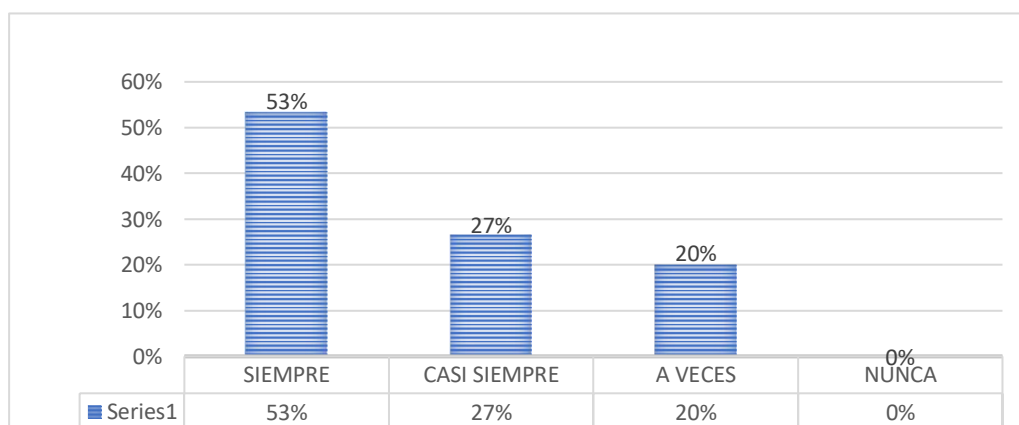
Del total de encuestas realizadas el 53% (8) indicaron que el líder casi siempre logra lo que se propone, el 27% (4) indicó que el líder siempre logra lo que se propone, mientras el 20% (3) indico que el líder solo a veces logra los que se propone y el 0% menciono que nunca logra lo que se propone.

**Tabla. 14 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	8	53	53%
CASI SIEMPRE	4	27	27%
A VECES	3	20	20%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 12 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?**



Fuente: tabla 14  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

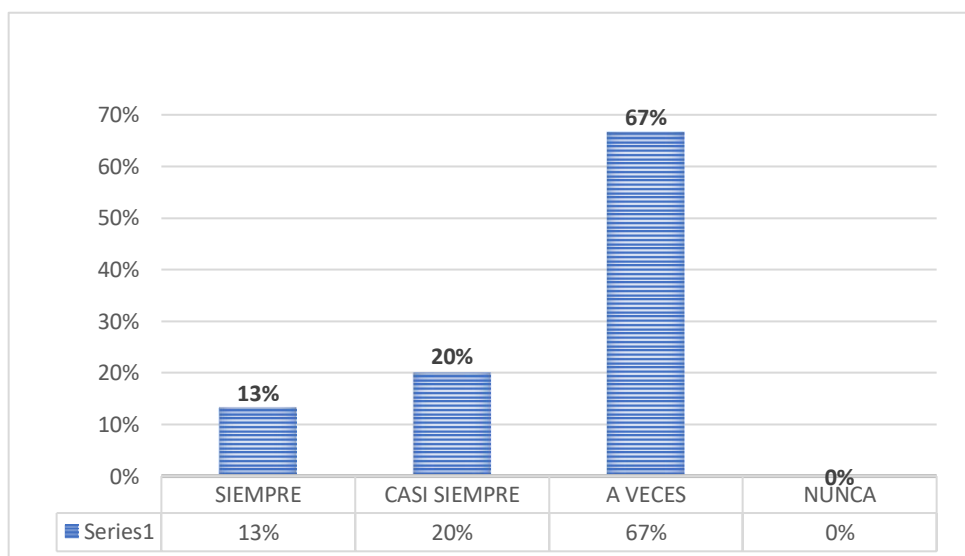
Del total de encuestas realizadas a las mypes, el 53% (8) indican que un líder siempre identifica y establece nuevas estrategias de liderazgo, el 27% (4) menciono que casi siempre mientras que el 20% (3) solo indica que a veces, se concluye que la gran mayoría de empresas encuestadas consideran que su líder identifica y establece nuevas estrategias de liderazgo.

**Tabla. 15 ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	2	13	13%
CASI SIEMPRE	3	20	20%
A VECES	10	67	67%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 13 ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder?**



Fuente: tabla 15  
Elaborado por L. Melgarejo

Descripción:

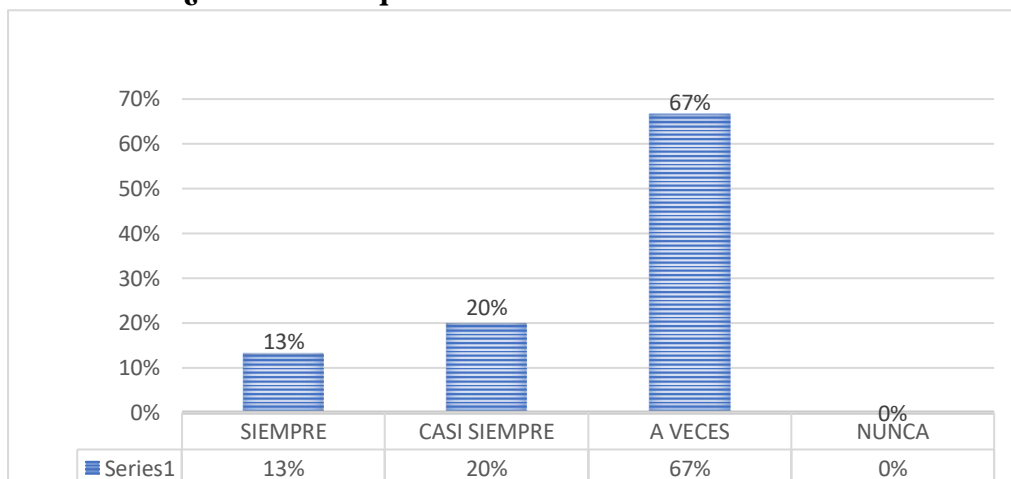
Del total de empresas encuestadas el 67% (10) considera que solo a veces son valorados sus aportes, el 20% (3) indico que casi siempre valoran sus aportes, mientras que el 13% (2) menciono que siempre valoran sus aportaciones, se concluye que el mayor porcentaje encuestado considera que solo a veces sus aportaciones son valoradas por sus líderes.

**Tabla. 16 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	2	13	13%
CASI SIEMPRE	3	20	20%
A VECES	10	67	67%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 14 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?**



Fuente: tabla 16  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de las empresas encuestadas el 67% (10) menciona que a veces su líder está interesado en su éxito como colaborador, el 20% (3) menciona que casi siempre y el 13% (2) cree que siempre. Por lo expuesto se concluye que solo a veces el líder está interesado en el éxito de su personal a cargo.

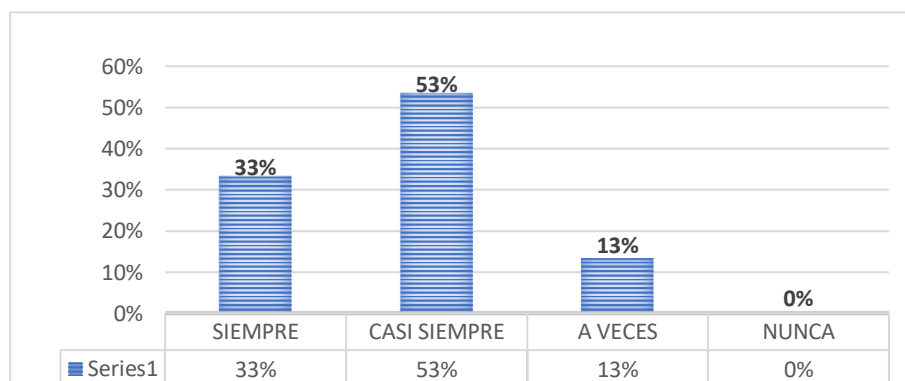
**Tabla. 17 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	5	33	33%
CASI SIEMPRE	8	53	53%
A VECES	2	13	13%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Gráfico 15 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?**



Fuente: tabla 17

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 53% (8) menciona que casi siempre el líder considera sus opiniones para tomar una decisión final pero el 33% (5) indica que siempre se toma en cuenta sus opiniones, mientras que el 13% (2) dice que solo a veces consideran sus opiniones. De la información recopilada se concluye que los líderes de las empresas encuestadas en su mayoría casi siempre toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores.

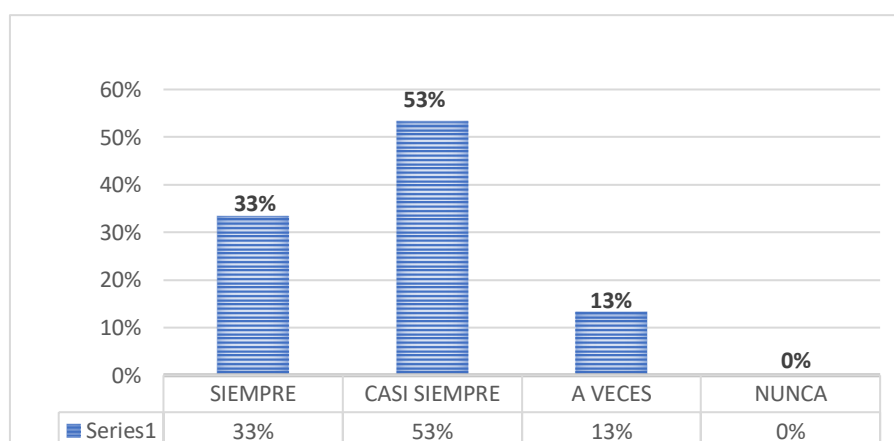
**Tabla. 18 .¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SIEMPRE	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>33%</b>
CASI SIEMPRE	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>53%</b>
A VECES	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>13%</b>
NUNCA	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 16 ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?**



Fuente: tabla 18

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

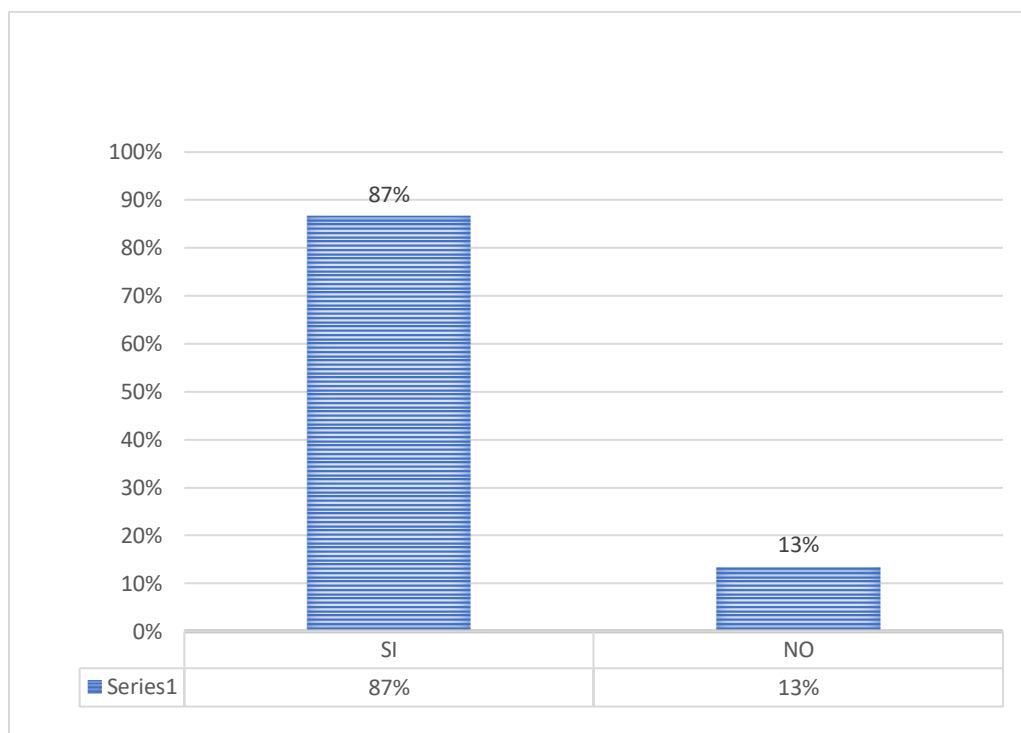
Del total de empresas encuestadas el 53% (8) de estas menciona que casi siempre los trabajadores son premiados por el logro de sus objetivos mientras que le 33% (5) menciona que siempre son premiados el 13% (2) considera que solo a veces son premiados e incentivados por cumplir con sus objetivos trazados.

**Tabla. 19 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?**

	CANT	%	% ACUM
SI	13	87	87%
NO	2	13	100%
	15	100	

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 17 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?**



Fuente: tabla 19  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas la mayoría coinciden en que su relación con su líder es buena obteniendo un 87% (13), mientras que el 13% (2) no tiene una buena relación con su líder. Se concluye que mayoría de empresas encuestadas manejan un buen clima laboral.

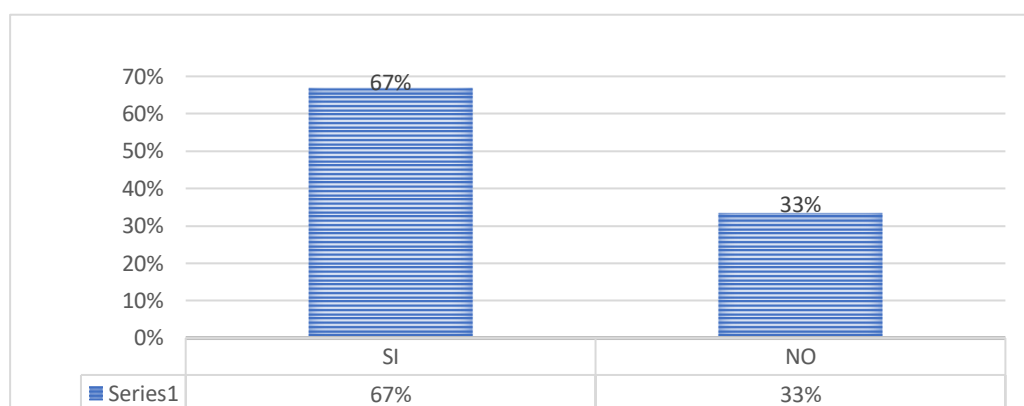
**Tabla. 20 ¿Cree usted que el clima estacional de su ciudad es favorable para el buen desempeño de sus colaboradores?**

	CANT	%	% ACUM
SI	10	67	67%
NO	5	33	33%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 18 ¿Cree usted que el clima estacional de su ciudad es favorable para el buen desempeño de sus colaboradores?**



Fuente: tabla 20

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de las empresas encuestadas el 67% (10) mencionan que el clima estacional ocupa un lugar muy importante para el desempeño de sus colaboradores, mientras que el 33% (5) mencionan que no.

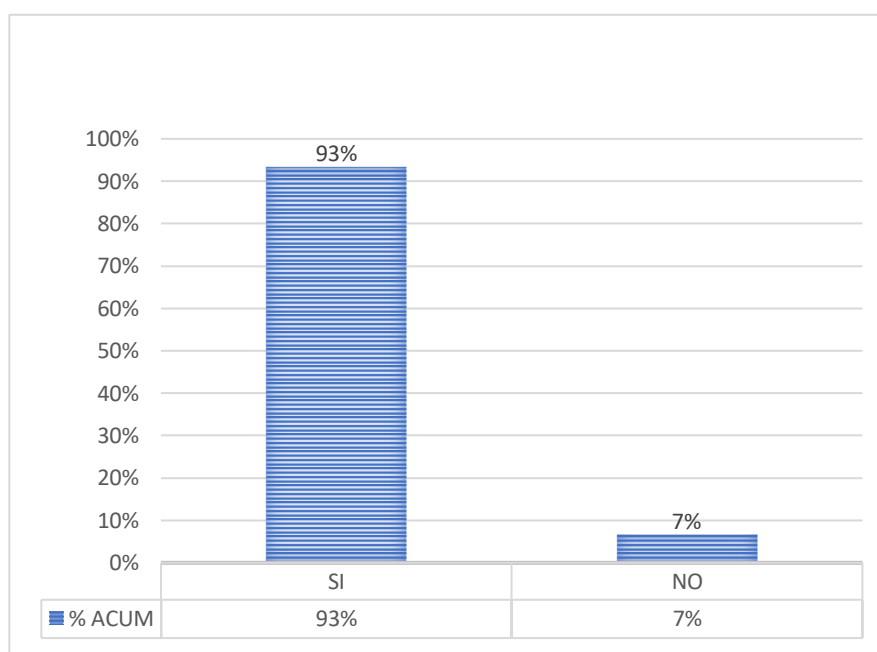
**Tabla. 21 .¿Considera que los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente que se maneja con todos los compañeros?**

	CANT	%	% ACUM
SI	14	93	93%
NO	1	7	7%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 19 .¿Considera que los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente que se maneja con todos los compañeros?**



Fuente: tabla 21

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

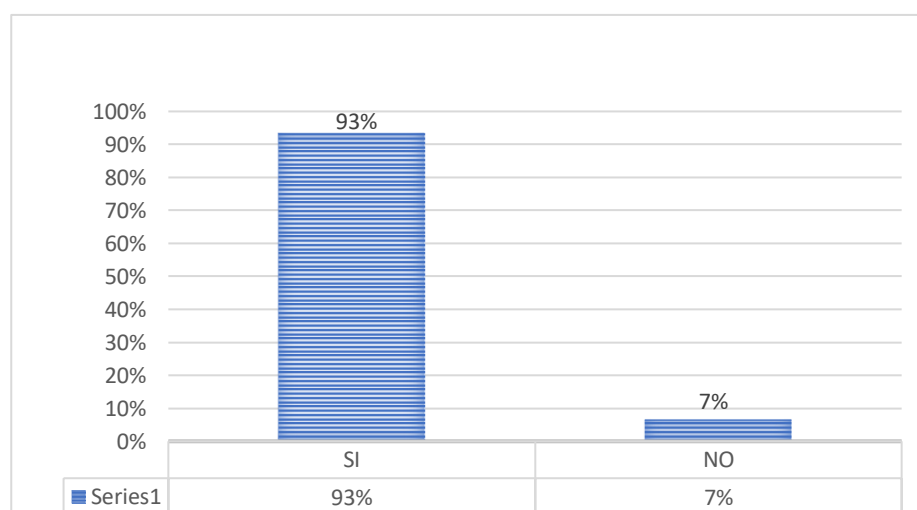
De acuerdo al total de encuestadas realizadas, se encontró que el 93% (14) de empresas se sienten cómodos con el ambiente en el que trabajan y el 7% (1) indico que no se sienten cómodos en su ambiente laboral.

**Tabla. 22 ¿Cree que las barreras y conflictos son los mejores motores para movilizar al líder a seguir adelante?**

	CANT	%	% ACUM
SI	14	93	93%
NO	1	7	7%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 20 ¿Cree que las barreras y conflictos son los mejores motores para movilizar al líder a seguir adelante?**



Fuente: tabla 22  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 93% (14) consideran que las barreras y conflictos motivaran a su líder a seguir adelante, mientras que el 7% ( 1) de empresas encuestadas indicaron que por lo contrario perjudicaría en la labor de su líder

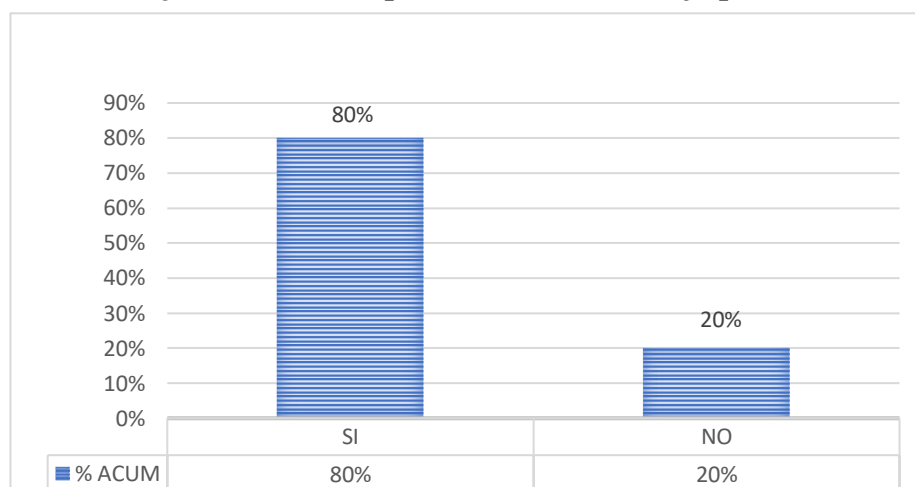
**Tabla. 23 ¿Practica el cumplimiento de metas bajo presión?**

	CANT	%	% ACUM
SI	12	80	80%
NO	3	20	20%
	15	100	100%

Fuente: tabla 17

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 21 ¿Practica el cumplimiento de metas bajo presión?**



Fuente: tabla 23

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 80% (12) de estas está sujeta a trabajar bajo presión, mientras que el 20%(3) no trabajan bajo esta modalidad.

## 5.1 Análisis de Resultados

Los resultados encontrados en esta investigación tienen como objetivo principal determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018, es decir que se intentó conocer la influencia de un estilo de liderazgo apropiado en la gestión (Tablas 12 al 14), lo cual es también el objetivo de Bustamante, D. & Ochoa, F. (2017) en su tesis “Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017”, en donde concluye que si existe una relación significativa entre el liderazgo y la gestión para convertir a esta en una gestión de calidad, esto tendría su base en lo expuesto por Kouzes, J. & Posner, B. (2018) en “El desafío del liderazgo; Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización” en donde indican como un líder moviliza a otras personas para que quieran hacer cosas extraordinarias dentro de la organización utilizando su poder de referencia para transformar ideas en acciones, visiones en realidad, obstáculos en innovaciones y busquen el beneficio compartido en lugar del individualismo, convirtiendo los riesgos en potencialidades, para conseguir ser capaces de afrontarlos y superarlos, logrando marcar la diferencia en el entorno de trabajo para dar lugar a un ambiente en que las personas conviertan las dificultades y los retos en el éxito deseado.

En relación al objetivo específico 01 Identificar si las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, son gestionadas con estilos de liderazgo apropiados, se ha podido determinar a través de las tablas 15,16,17 y 18 que se está trabajando en ello, aunque aún existe un porcentaje de microempresarios que no conciben la importancia de mantener un estilo de liderazgo adecuado, al respecto Luque, J. (2014) en su tesis “Estilo de Liderazgo y Organización en las COOPAC pesqueras de Guaymas - México y la relación con su alcance de mercado” manifiesta que un adecuado estilo de liderazgo es fundamental para la

gestión de la organización, resultando que en su estudio las que presentaron mayor alcance de mercado eran aquellas con estilos consultivos de liderazgo, en donde la relación empleado . empleador era la más adecuada.

De acuerdo al objetivo específico 02 Determinar si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, se realizan aplicando técnicas o herramientas de calidad. (Tabla 6 y 7) al cuestionar a los microempresarios del rubro en relación a las técnicas o herramientas que aplica para mejorar su gestión nos vimos agradablemente sorprendidos al verificar que, si conducen a sus empresas utilizando herramientas administrativas, al respecto Chiavenato, I. (2012) en “Introducción a la teoría general de la administración” indica que estas herramientas facilitan el control de los procesos y las actividades de la empresa con el objetivo de facilitar el trabajo, generando ganancia en eficacia y productividad.

Por ultimo en cuanto al objetivo específico 03, Determinar como el liderazgo influye en el clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, (tabla 19) este se relaciona con lo encontrado por Castillo, R. (2018). En Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, donde infiere que existe una relación directa y significativa entre las variables liderazgo y clima organizacional o clima laboral, ya que este dependerá del estilo de conducción que tenga el líder para fortalecerse o para resquebrajarse esto en perjuicio de la organización que se frenará y solo por la aplicación de un estilo de conducción inadecuado que perjudique las relación empresario-trabajador originando caos y una alta rotación de personal nada favorable a los objetivos empresariales, así también lo manifiesta Soto, R. (2017) en su estudio “El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017” en donde encuentra

que la incidencia que existe entre el liderazgo y la gestión administrativa es significativa ya que cada organización se parece a quienes están al frente de ella y de hecho el vínculo entre liderazgo y gestión es más estrecho de lo que se cree.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones.**

Después de finalizado el análisis de los resultados recogidos en la encuesta podemos llegar a la conclusión que los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto se debería principalmente al rubro en el que se desenvuelven, ya que está relacionado con el liderazgo y los cambios vertiginosos de la misma, por lo que requieren el ímpetu que por naturaleza se les es concedido a los más jóvenes.

En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien, ya que mantenerse en el mercado por un espacio de tiempo mayor a los dos años requiere de esfuerzo y conocimiento de los temas empresariales; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus lideras considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que estos no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que a pesar de que manifiestan recibir premios por llegar a las cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco importantes para la organización lo cual podría resquebrajar al equipo que en un rubro tan competitivo como este es fundamental al momento de conseguir los objetivos fijados por lo general bastante altos.

## 6.2. Recomendaciones

- En primera instancia se recomendaría mejorar la comunicación con sus trabajadores para evitar el descontento y/o la desmotivación al no sentir que sus opiniones y expectativas son tomadas en cuenta. Sería conveniente realizar cada cierto tiempo una retroalimentación de 360° donde el trabajador sea calificado, pero al mismo tiempo califique a su líder y proponga mejoras tanto de su trabajo como de la forma en cómo se llevan las actividades en la organización.
- Promover actividades extra laborales que fortalezcan los vínculos con sus colaboradores, es otra de las estrategias que mejora el clima organizacional en las empresas, volviéndose el equipo cada vez más fortalecido, lo cual permitirá a la organización enfrentar cambios y/o problemas que se puedan suscitar en el desarrollo de sus actividades.
- Brindar capacitación es un aspecto que siempre se debe tener en cuenta en las organizaciones sean del tamaño que fueran, ya que esto respaldará cualquier tipo de amenaza que se pudiera originar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gnSCIZjgkD0C&pg=PA23&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU3ZfIjv7lAhVtpVvKHakDDHsQ6AEITTA#v=onepage&q=liderazgo&f=true>
- Avencer, Y. (2015). *Liderazgo y motivación* (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Bustamante, D. & Ochoa, F. (2017) *Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017*, Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo. Perú,
- Castillo, R. (2018). *Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017*. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cochran, W. (2000) *Técnicas de Muestreo* 15° edición México DF. - México. Editorial Compañía Editorial Continental.
- Código de Ética para la Investigación V001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016. Chimbote – Perú.
- Contreras, D, y Jimenez, F. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Universidad del Rosario, Colombia.
- Cosme, J. (2018). *Liderazgo*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=front>

[cover&dq=estilos+de+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiukuPmnf7lAhU1VvKHchuAKE4RhDoAQg-MAM#v=onepage&q=estilos%20de%20liderazgo&f=false](https://books.google.com.pe/books?cover&dq=estilos+de+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiukuPmnf7lAhU1VvKHchuAKE4RhDoAQg-MAM#v=onepage&q=estilos%20de%20liderazgo&f=false)

Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la administración* Octava edición México D.F – México.. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Esparza, A. (2016). *Estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral de área de contabilidad en la empresa el Roció S.A. año 2016* – Trujillo. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

García, J, y Salazar, V. (2017). *Aplicación de herramientas de calidad en empresa gráfica de breña para mejorar el cumplimiento de entrega de etapas.* Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Hernández, R., et.al. (2014) *Metodología de la Investigación* Sexta edición. México DF. - México. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Kouzes, J. & Posner, B. (2018) *El desafío del liderazgo; Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización* Sexta edición. España. Editorial Reverté, S. A.,

Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad. Métodos para la mejora continua y la solución de problemas.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?cover&dq=herramientas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiizonHjvzlAhUGjlkKHYkMBnAQ6AEIKDA#v=onepage&q&f=true>

- Luque, J. (2014). Tesis “Estilo de Liderazgo y Organización en las COOPAC pesqueras de Guaymas- México y la relación con sus alcances de mercado” Tesis para optar el grado de Maestría en Desarrollo Regional, Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A.C., México.
- 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*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú.
- Palomo, T. (2007). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM74vchv7lAhWyrFkKHWfOAlkQ6AEIYD AH#v=onepage&q=liderazgo&f=true>
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador S.A.* Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Pola, Á. (1988). *Gestión de la calidad*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181318&query=gestion+de+calidad+>
- Salinas, N. (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*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú.
- Shupingaua, A, Del Aguila, S, y Pinedo, A. (2016). *El liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas en Pucallpa 2016*. Universidad Nacional de Ucayali, Perú.

- Soria, R, y Tejada, J. (2018). *El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016*. Universidad Nacional de Ucayali, Perú.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4° Edición. México DF. - México. Editorial Limusa S.A. de CV.
- Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: El enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300&query=gestion+de+calidad+>
- Valera, G. (2015). *Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional*. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Soto, R. (2017) *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017* tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – Perú.

## ANEXOS

### 1. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.10	400 hojas	400.00
• Fotocopias	0.05	500 hojas	50.00
• Empastado	40.00	01 unidad	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	02 millares	28.00
• Lapiceros	0.50	01 docena	7.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			624.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	150.00	Psaje. Km. 60	150
<b>Sub total</b>			150.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			674.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			674,00
<b>Total (S/.)</b>			<b>1202.00</b>

Fuente: Elaboración L. Melgarejo.

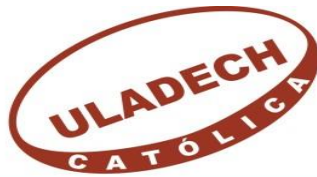
## 2. Cronograma de Actividades

Para llevar adelante la realización de la investigación, se sigue el cronograma que se presenta a continuación:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				v												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x	x										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información							x									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Recolección de datos								x	x							
9	Presentación de resultados										x	x					
10	Análisis e Interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x			
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													x	x		
16	Redacción de artículo científico													x			

Fuente: Elaboración L. Melgarejo

### 3. Encuesta a mypes



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollar el trabajo de investigación denominado “GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, SERVICIOS DE TELEFONÍA, DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2018”.

**A. DATOS GENERALES:**

1. Edad del emprendedor de la empresa:

De 18 a 29 años ( )

De 30 a 44 años ( )

De 45 a 65 años ( )

Mas de 65 años( )

2. Sexo:

a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

3. Grado de instrucción:

a) sin instrucción

b) primaria

c) secundaria

d) técnica

e) universitaria

4. ¿Cuántos Años Tiene Presencia Su Empresa En El Mercado?

De 1 a 4 ( )

De 4 a 6 ( )

De 7 a más ( )

## B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

5. ¿Conoce el término gestión de calidad?

Si ( )                      No ( )

6. ¿Conoce usted algunas técnicas y herramientas de la gestión de calidad?

Si ( )                      No ( )

7. ¿El checklist como herramienta de calidad es utilizada por su líder?

Si ( )                      No ( )

8. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

Si ( )                      No ( )

9. ¿Considera usted que los procesos estandarizados ayudaran a incrementar las probabilidades de éxito en el mercado?

Si ( )                      No ( )

## C. SOBRE EL ENFOQUE DE LIDERAZGO

10. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

11. ¿El líder logra todo lo que se propone?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

12. ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?

Siempre ( )    Casi siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )

13. ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder?

Siempre ( )              Casi siempre ( )              A veces ( )              Nunca ( )

14. ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

15. ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

16. ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?

Siempre ( )      Casi siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

17. ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?

Si ( )      No ( )

18. ¿Cree usted que el clima estacional de su ciudad es favorable para el buen desempeño de sus colaboradores?

Si ( )      No ( )

19. ¿Considera que los colaboradores se sienten cómodos con el ambiente que se maneja con todos los compañeros?

Si ( )      No ( )

20. ¿Cree que las barreras y conflictos son los mejores motores para movilizar al líder a seguir adelante?

Si ( )      No ( )

21. ¿Practica el cumplimiento de metas bajo presión?

Si ( )      No ( )

**MATRIZ DE RECOLECCION DE DATOS**

NOMINALES																	
ENCUESTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
PREGUNTAS																	
																SI	1
<b>5</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	NO	2
<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
<b>7</b>	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
<b>8</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1		
<b>9</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
<b>17</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2		
<b>18</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
<b>19</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
<b>20</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
<b>21</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2		

ORDINALES																	
ENCUESTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	SIEMPRE	1
PREGUNTAS																CASI SIEMPRE	2
<b>10</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	A VECES	3
<b>11</b>	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	NUNCA	4
<b>12</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3		
<b>13</b>	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
<b>14</b>	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
<b>15</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
<b>16</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3		

## TURNITIN INFORME FINAL

Lizeth

### INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

text-mx.123dok.com

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

**RESUMEN**

Todas las investigaciones realizadas sobre organizaciones evidencian que el liderazgo genera un efecto sobre la calidad del desempeño de los trabajadores, es debido a ello la presente investigación tuvo como objetivo determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influiría en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se obtuvo una muestra de 15 mypes a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas, llegándose a las siguientes conclusiones: los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto debido principalmente al rubro relacionado con la tecnología y los cambios vertiginosos de la misma, En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus lideras considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que pese a recibir premios por llegar a cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco valorados lo cual podría resquebrajar al equipo.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, liderazgo, mype.

## ABSTRACT

All research carried out on organizations shows that leadership generates an effect on the quality of workers' performance, which is why this research aimed to determine if the exercise of adequate leadership will influence the quality management of microenterprises in the commercial sector, telephone services of the district of Callería, year 2018. The research was of quantitative type descriptive level, non-experimental design - transversal. A sample of 15 mypes was obtained to whom a questionnaire of 21 questions was applied, reaching the following conclusions: the microentrepreneurs in the field are mostly young people between 18 and 44 years old, male, with a higher education level, this mainly due to the item related to the technology and the vertiginous changes of the same, In relation to the Quality Management that they have been carrying out in their microenterprises, most of these microentrepreneurs have a presence in the market greater than four years, which indicates that while it is true they have some shortcomings they are doing things well; However, in terms of leadership management, there is a significant percentage of workers who do not feel valued by their leaders, considering that only sometimes their contributions are taken into account and they have no interest in their personal success, which is worrying since Despite receiving awards for reaching established fees, this perception makes them feel undervalued, which could crack the team.

.

Keywords: Quality management, leadership, mype.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En todas las organizaciones empresariales privadas u públicas existen dos categorías de individuos que las componen: los directivos y el personal subordinado. Sin duda se trata de una clasificación muy radical, pero si se enfoca desde el punto de vista de resultados y desempeño eficaz, se requiere que el personal directriz ejerza un liderazgo que motive la mejor disposición del personal subordinado sin que ello signifique mantener un clima organizacional hostil.

Todas las investigaciones realizadas sobre organizaciones evidencian que el clima organizacional genera un efecto sobre la calidad del desempeño laboral de los trabajadores y esto en muchas ocasiones se debe al estilo de liderazgo que ejerce la persona que dirige la organización.

Es entonces que las prácticas de liderazgo ejercen un efecto sobre el clima organizacional, pero para ello, “se requieren líderes que se constituyan en verdaderos generadores de cambio y transformación social positiva, a través de la materialización del bienestar laboral y la consecuente potenciación del capital social que sustenta a las organizaciones” (Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe, & Mejía, 2009, p. 14).

La investigación que presentamos se enfocará en conocer la influencia del liderazgo en la gestión. demostrando que las actitudes y el comportamiento de un equipo de trabajo se pueden influenciar de forma negativa como también de forma positiva de acuerdo con el liderazgo que se ejerce en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, servicios de telefonía. De modo que los datos de estudios anteriores nos ayuden a obtener un resultado claro de los que está sucediendo dentro del equipo responsable de ventas, de manera que para el estudiante será una práctica real en una investigación que tratara de brindar soluciones profesionales, siendo el

objetivo determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018.

Esta investigación se justifica en el hecho que va a contribuir en la mejora de las micro y pequeñas empresas quienes constituyen el futuro económico y bienestar de la región ya que son las que generan la mayor cantidad de empleos y son muchas las personas cuyos ingresos dependen de ellas, se justifica también en el hecho de que aportará nuevas formas de manejar las organizaciones que podrán ser utilizadas no solo en el sector comercial de telefonía sino también en otros con similares características.

Al finalizar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: Los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto se debería principalmente al rubro en el que se desenvuelven, ya que está relacionado con la tecnología y los cambios vertiginosos de la misma, por lo que requieren el ímpetu que por naturaleza se les es concedido a los más jóvenes.

En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien, ya que mantenerse en el mercado por un espacio de tiempo mayor a los dos años requiere de esfuerzo y conocimiento de los temas empresariales; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus líderes considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que estos no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que a pesar de que manifiestan recibir premios por llegar a las cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco importantes para la organización lo cual podría resquebrajar al equipo que en un rubro tan competitivo como este es fundamental al

momento de conseguir los objetivos fijados por lo general bastante altos.

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Tipo de Investigación**

Es del tipo cuantitativa. Para Hernández, R., et.al. (2004) en Metodología de la Investigación, una investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables y se procesan con el apoyo de pruebas estadísticas.

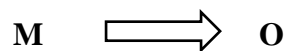
### **4.2 Nivel de investigación**

Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizará comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### **4.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.

Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de la variable

**No Experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

**Descriptiva:** La investigación tendrá carácter descriptivo, sólo se describirán las

partes más relevantes de la variable en estudio.

**Transversal:** Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes

#### **4.4. Población y muestra**

##### 4.4.1 Población

Según Tamayo, M. (2004) en “El Proceso de la Investigación Científica” la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno. En el caso de la presente investigación la población está conformada por las mypes del sector comercial, Sector Comercial, Servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018; para tal efecto se acudió a fuentes de información como la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, registros de la SUNAT y OPSITEL para confirmar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio de 45 empresas.

##### 4.4.2 Muestra

El muestreo se realizó por conveniencia, al respecto Cochran, W. (2000) en “Técnicas de Muestreo” manifiesta que esta es una técnica de muestreo no probabilístico y

no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Se tomaron como muestra las mypes que se detallan en el cuadro adjunto:

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	Inversiones Miguelito	Jr. Ucayali 669
2	Distribuidora y Comercializadora Fanero SAC.	Jr. coronel Portillo 548
3	Novedades J y R	Jr. Ucayali 492
4	Inversiones Kaori	Jr. Tarapacá 727
5	Venta de accesorios para celulares	Jr. Ucayali 494
6	Novedades J y M	Jr. Ucayali 492
7	Inversiones Barzola	Jr. Sucre 399
8	Inversiones Paolo	Jr. Tarapacá 663
9	Pisacom SAC.	Jr. Raymond 479
10	G y S Comunicate	Jr. Tacna 536
11	Inversiones Paolo	Jr. Tarapacá 715
12	B y C Telecomunicaciones	Jr. Sucre 315
13	Royal Center	Jr. Ucayali 504
14	Dimovil	Jr. Tarapacá 637
15	Novedades "Shanty JM"	Jr. Tacna 509
16	Innova Móvil	Av. San Martin 463. B

Elaborado por L. Melgarejo

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### **4.6.1 Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. En esta investigación se aplicará una encuesta.

Según Hernández, R., et.al. (2014) en Metodología de la Investigación, una encuesta persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

### **4.6.2 Instrumentos**

En la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario. Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, Fichas, Cuestionario, Test.

Para Hernández, R., et.al. (2014), el cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

## **4.7 Plan de análisis**

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objeto de este trabajo de Investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un Análisis Descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

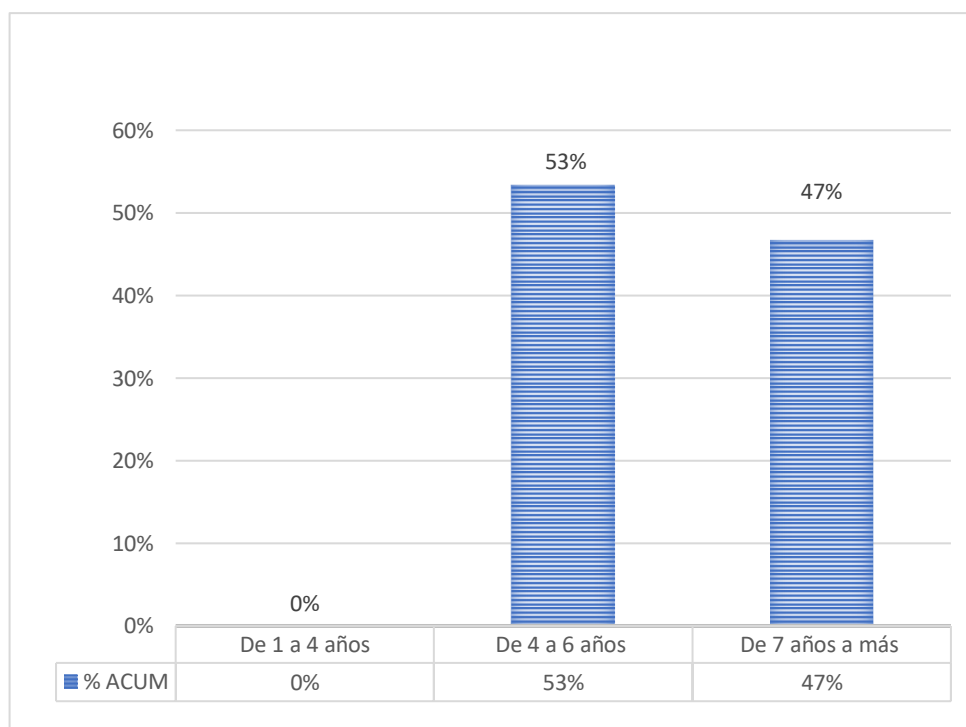
**Tabla. 24 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**

AÑOS	CANT	%	% ACUM
De 1 a 4 años	0	0	0%
De 4 a 6 años	8	53	53%
De 7 años a más	7	47	47%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 22 ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?**



Fuente tabla 06

Elaborado por Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 53% (8) tienen entre 4 a 6 años en el mercado, por otro lado, el 47% (7) tienen de 7 a más años.

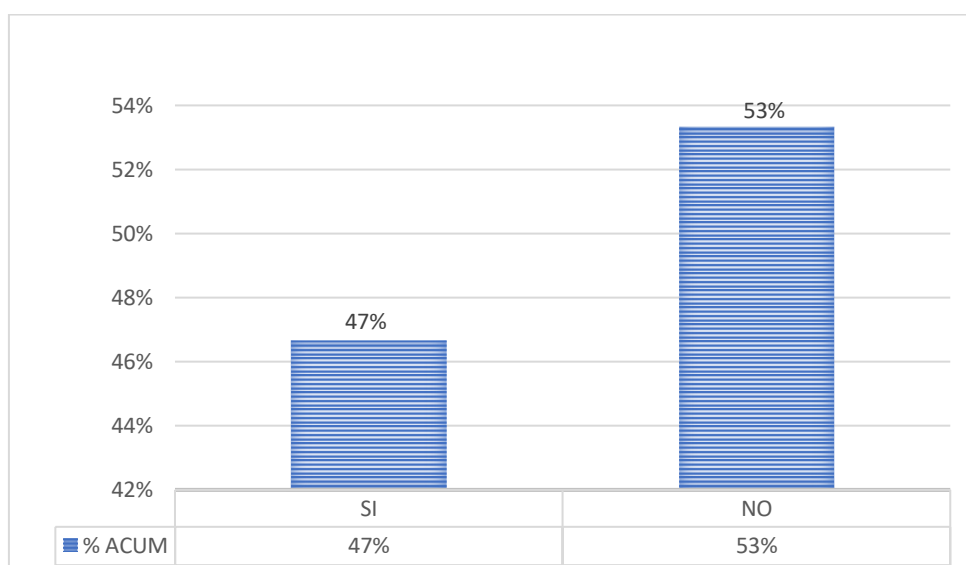
**Tabla. 25 ¿Conoce el término gestión de calidad?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
<b>SI</b>	7	47	47%
<b>NO</b>	8	53	53%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 23 ¿Conoce el término gestión de calidad?**



Fuente: Tabla 7

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

De acuerdo al total de encuestas realizadas se encontró que el 53% (8) no conoce el término de gestión de calidad, mientras que el 47% (7) restantes si conocen dicho término.

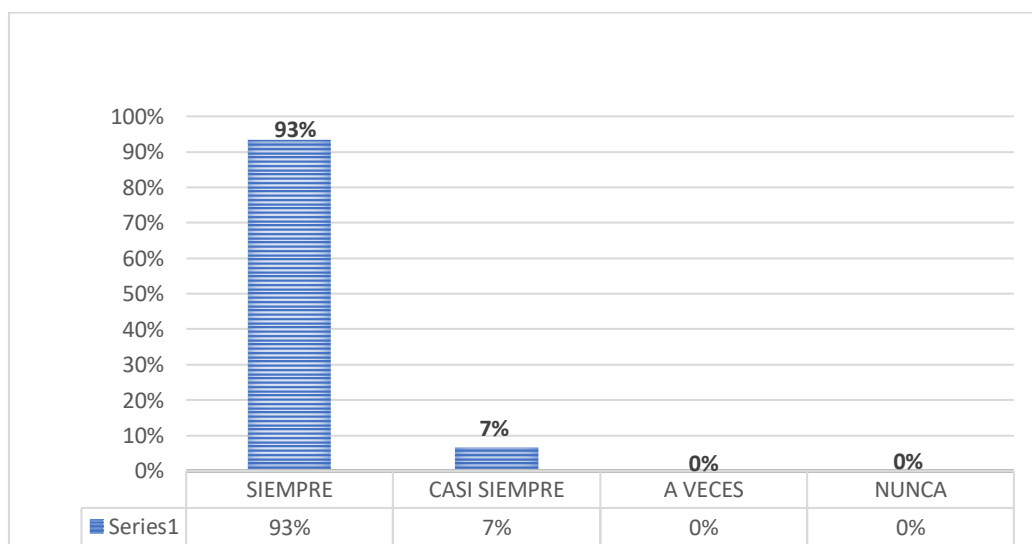
**Tabla. 26 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	14	93	93%
CASI SIEMPRE	1	7	7%
A VECES	0	0	0%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 24 ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?**



Fuente: tabla 12

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

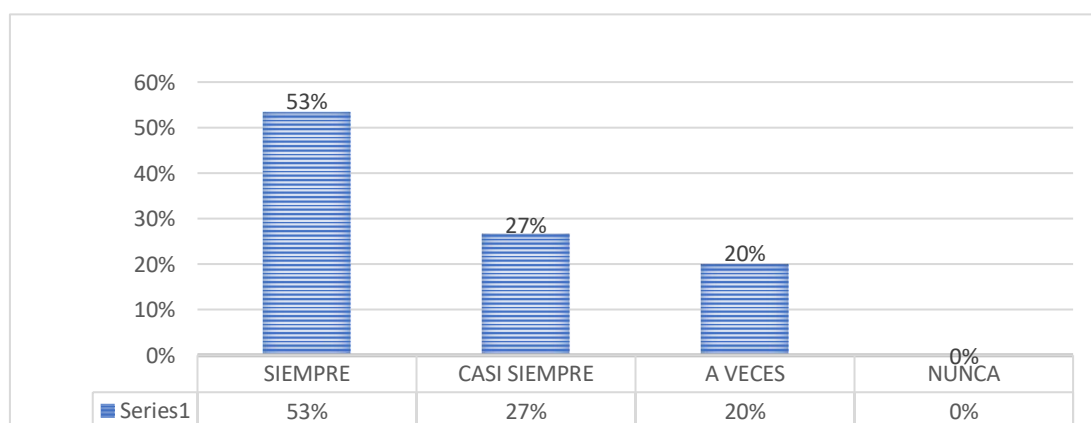
Del total de empresas encuestadas el 93% (14) indican que siempre deben contar con un líder ya que es primordial para las empresas, el 7% (1) indico que no debe haber un liderazgo ya que este no es primordial, mientras que a veces y nunca se mantiene con el 0%.

**Tabla. 27 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	8	53	53%
CASI SIEMPRE	4	27	27%
A VECES	3	20	20%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 25 ¿El líder identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias de liderazgo?**



Fuente: tabla 14  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:** Del total de encuestas realizadas a las mypes, el 53% (8) indican que un líder siempre identifica y establece nuevas estrategias de liderazgo, el 27% (4) menciono que casi siempre mientras que el 20%(3) solo indica que a veces, se concluye que la gran mayoría de empresas encuestadas consideran que su líder identifica y establece nuevas estrategias de liderazgo.

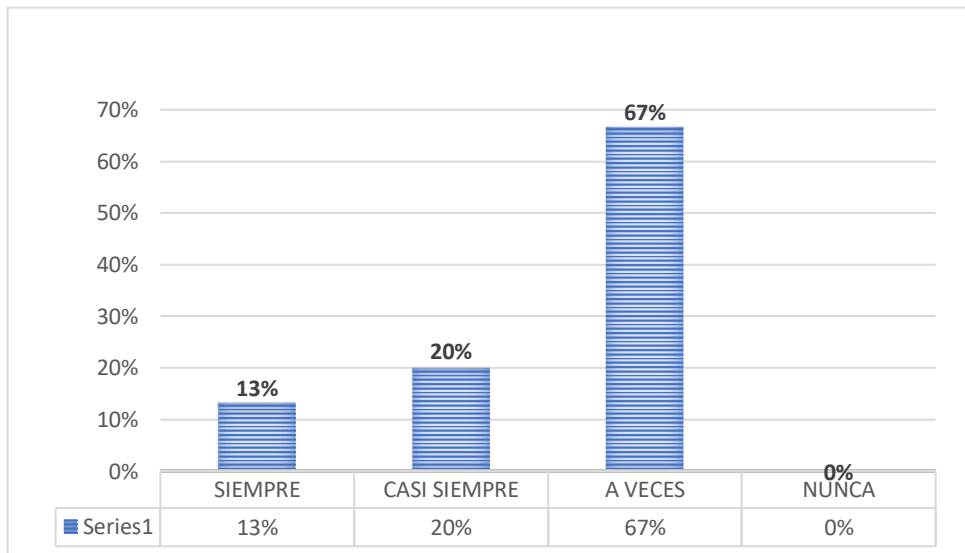
**Tabla. 28 ¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	2	13	13%
CASI SIEMPRE	3	20	20%
A VECES	10	67	67%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 26 .¿Cree usted que sus aportes son valorados por su líder?**



Fuente: tabla 15

Elaborado por L. Melgarejo

Descripción:

Del total de empresas encuestadas el 67% (10) considera que solo a veces son valorados sus aportes, el 20% (3) indico que casi siempre valoran sus aportes, mientras que el 13% (2) menciono que siempre valoran sus aportaciones, se concluye que el mayor porcentaje encuestado considera que solo a veces sus aportaciones son valoradas por sus líderes.

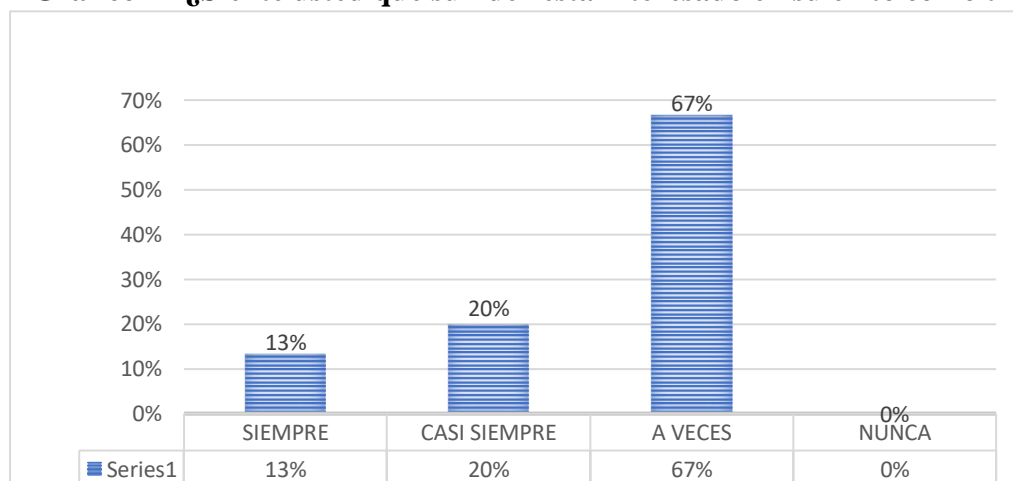
**Tabla. 29 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	2	13	13%
CASI SIEMPRE	3	20	20%
A VECES	10	67	67%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 27 ¿Siente usted que su líder está interesado en su éxito como trabajador?**



Fuente: tabla 16

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de las empresas encuestadas el 67% (10) menciona que a veces su líder está interesado en su éxito como colaborador, el 20% (3) menciona que casi siempre y el 13% (2) cree que siempre. Por lo expuesto se concluye que solo a veces el líder está interesado en el éxito de su personal a cargo

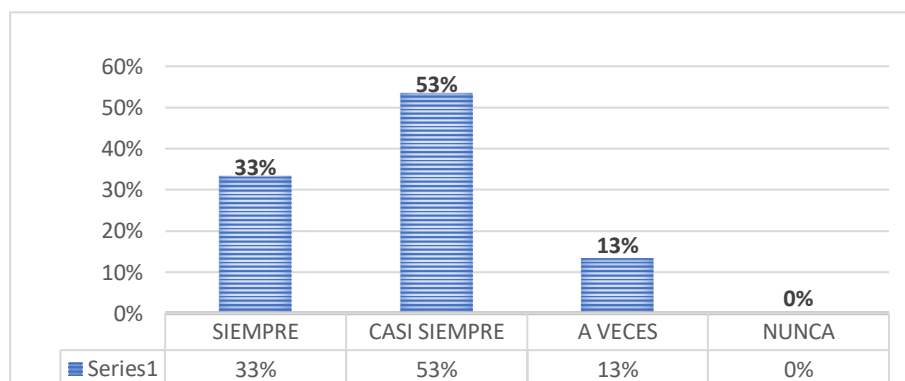
**Tabla. 30 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?**

	CANT	%	% ACUM
SIEMPRE	5	33	33%
CASI SIEMPRE	8	53	53%
A VECES	2	13	13%
NUNCA	0	0	0%
	15	100	100%

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Gráfico 28 ¿El líder toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores para poder tomar una decisión final?**



Fuente: tabla 17

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas el 53% (8) menciona que casi siempre el líder considera sus opiniones para tomar una decisión final pero el 33% (5) indica que siempre se toma en cuenta sus opiniones, mientras que el 13% (2) dice que solo a veces consideran sus opiniones. De la información recopilada se concluye que los líderes de las empresas encuestadas en su mayoría casi siempre toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores.

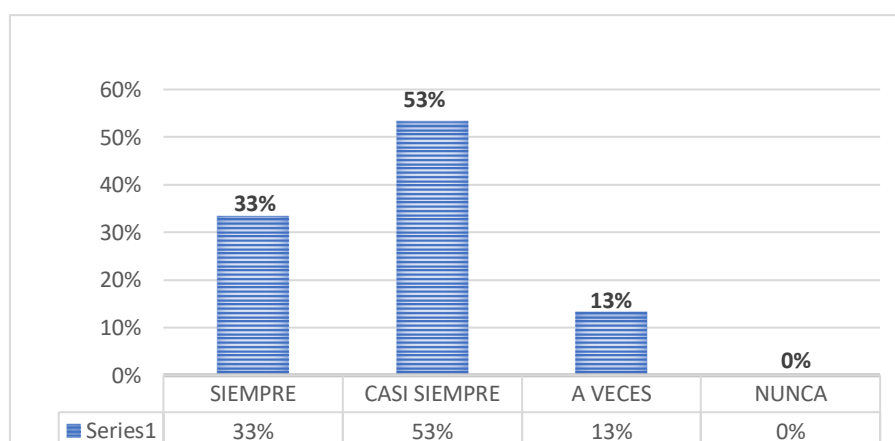
**Tabla. 31 ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SIEMPRE	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>33%</b>
CASI SIEMPRE	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>53%</b>
A VECES	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>13%</b>
NUNCA	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta realizada a microempresarios

Elaborado por L. Melgarejo

**Grafico 29 ¿El líder premia o incentiva a los trabajadores por lograr ciertos objetivos?**



Fuente: tabla 18

Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

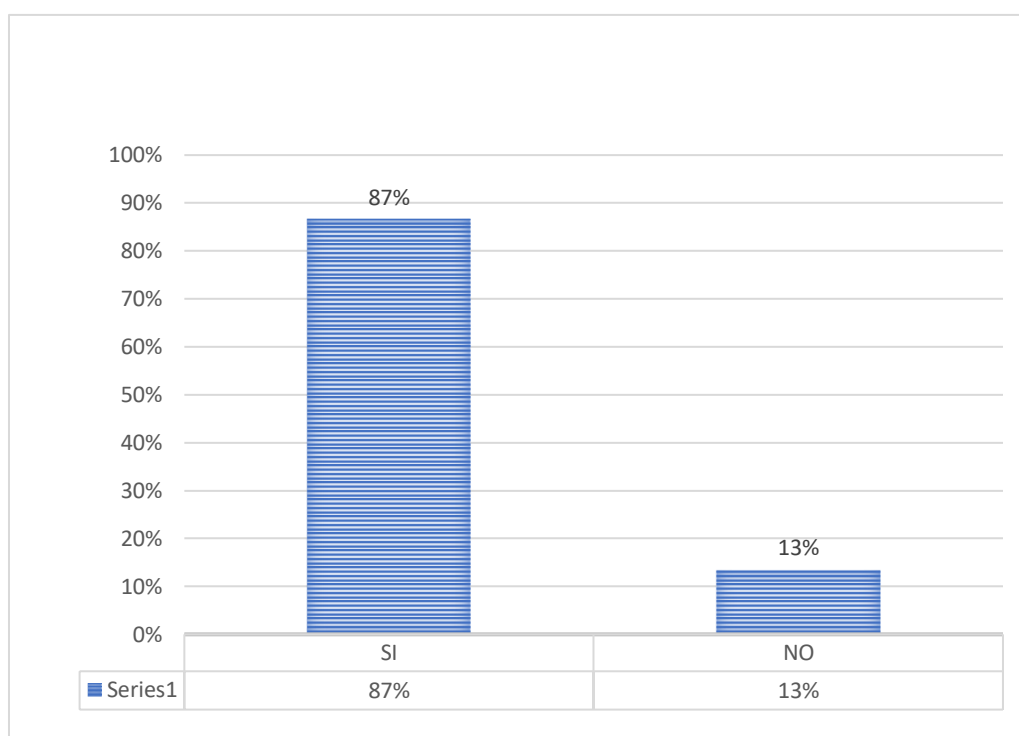
Del total de empresas encuestadas el 53% (8) de estas menciona que casi siempre los trabajadores son premiados por el logro de sus objetivos mientras que le 33% (5) menciona que siempre son premiados el 13% (2) considera que solo a veces son premiados e incentivados por cumplir con sus objetivos trazados.

**Tabla. 32 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?**

	CANT	%	% ACUM
SI	13	87	87%
NO	2	13	100%
	15	100	

Fuente: Encuesta realizada a microempresarios  
Elaborado por L. Melgarejo

**Gráfico 30 ¿Es buena la relación que existe entre el líder y sus colaboradores?**



Fuente: tabla 19  
Elaborado por L. Melgarejo

**Descripción:**

Del total de encuestas realizadas la mayoría coinciden en que su relación con su líder es buena obteniendo un 87% (13), mientras que el 13% (2) no tiene una buena relación con su líder. Se concluye que mayoría de empresas encuestadas manejan un buen clima laboral.

## **Análisis de Resultados**

Los resultados encontrados en esta investigación tienen como objetivo principal determinar si el ejercicio de un adecuado liderazgo influirá en la gestión de calidad de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, año 2018, es decir que se intentó conocer la influencia de un estilo de liderazgo apropiado en la gestión (Tablas 12 al 14), lo cual es también el objetivo de Bustamante, D. & Ochoa, F. (2017) en su tesis “Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017”, en donde concluye que si existe una relación significativa entre el liderazgo y la gestión para convertir a esta en una gestión de calidad, esto tendría su base en lo expuesto por Kouzes, J. & Posner, B. (2018) en “El desafío del liderazgo; Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización” en donde indican como un líder moviliza a otras personas para que quieran hacer cosas extraordinarias dentro de la organización utilizando su poder de referencia para transformar ideas en acciones, visiones en realidad, obstáculos en innovaciones y busquen el beneficio compartido en lugar del individualismo, convirtiendo los riesgos en potencialidades, para conseguir ser capaces de afrontarlos y superarlos, logrando marcar la diferencia en el entorno de trabajo para dar lugar a un ambiente en que las personas conviertan las dificultades y los retos en el éxito deseado.

En relación al objetivo específico 01 Identificar si las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, son gestionadas con estilos de liderazgo apropiados, se ha podido determinar a través de las tablas 15,16,17 y 18 que se está trabajando en ello, aunque aún existe un porcentaje de microempresarios que no conciben la importancia de mantener un estilo de liderazgo adecuado, al respecto Luque, J. (2014) en su tesis “Estilo de Liderazgo y Organización en las COOPAC pesqueras de Guaymas - México y la relación con su alcance de mercado” manifiesta que un adecuado estilo de liderazgo es fundamental para la gestión de la organización, resultando que en su estudio las que

presentaron mayor alcance de mercado eran aquellas con estilos consultivos de liderazgo, en donde la relación empleado . empleador era la más adecuada.

De acuerdo al objetivo específico 02 Determinar si la gestión en las mypes del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, se realizan aplicando técnicas o herramientas de calidad. (Tabla 6 y 7) al cuestionar a los microempresarios del rubro en relación a las técnicas o herramientas que aplica para mejorar su gestión nos vimos agradablemente sorprendidos al verificar que, si conducen a sus empresas utilizando herramientas administrativas, al respecto Chiavenato, I. (2012) en “Introducción a la teoría general de la administración” indica que estas herramientas facilitan el control de los procesos y las actividades de la empresa con el objetivo de facilitar el trabajo, generando ganancia en eficacia y productividad.

Por ultimo en cuanto al objetivo específico 03, Determinar como el liderazgo influye en el clima laboral de las microempresas del sector comercial, servicios de telefonía del distrito de Callería, 2018, (tabla 19) este se relaciona con lo encontrado por Castillo, R. (2018). En Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, donde infiere que existe una relación directa y significativa entre las variables liderazgo y clima organizacional o clima laboral, ya que este dependerá del estilo de conducción que tenga el líder para fortalecerse o para resquebrajarse esto en perjuicio de la organización que se frenará y solo por la aplicación de un estilo de conducción inadecuado que perjudique las relación empresario-trabajador originando caos y una alta rotación de personal nada favorable a los objetivos empresariales, así también lo manifiesta Soto, R. (2017) en su estudio “El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017” en donde encuentra que la incidencia que existe entre el liderazgo y la gestión administrativa es significativa ya que cada organización se parece a quienes están al frente de ella y de hecho el vínculo entre liderazgo y gestión es más estrecho de lo que se cree.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones.**

Después de finalizado el análisis de los resultados recogidos en la encuesta podemos llegar a la conclusión que los microempresarios del rubro son en su mayoría jóvenes de entre 18 a 44 años, de sexo masculino, con grado de instrucción superior, esto se debería principalmente al rubro en el que se desenvuelven, ya que está relacionado con el liderazgo y los cambios vertiginosos de la misma, por lo que requieren el ímpetu que por naturaleza se les es concedido a los más jóvenes.

En relación a la Gestión de Calidad que vienen realizando en sus microempresas, la mayoría de estos microempresarios tienen una presencia en el mercado mayor a los cuatro años, lo cual indica que si bien es cierto tienen algunas falencias están haciendo la cosas bien, ya que mantenerse en el mercado por un espacio de tiempo mayor a los dos años requiere de esfuerzo y conocimiento de los temas empresariales; sin embargo en cuanto a su gestión de liderazgo existe un porcentaje relevante de trabajadores que no se sienten valorados por sus líderes considerando que solo a veces sus aportes son tomados en cuenta y que estos no tienen interés en su éxito personal, lo cual es preocupante ya que a pesar de que manifiestan recibir premios por llegar a las cuotas establecidas, esta percepción los hace sentirse poco importantes para la organización lo cual podría resquebrajar al equipo que en un rubro tan competitivo como este es fundamental al momento de conseguir los objetivos fijados por lo general bastante altos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gnSCIZjgkD0C&pg=PA23&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU3Zfljv71AhVtpVvKHakDDHsQ6AEITTAf#v=onepage&q=liderazgo&f=true>
- Avencer, Y. (2015). *Liderazgo y motivación* (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Bustamante, D. & Ochoa, F. (2017) *Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017*, Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo. Perú,
- Castillo, R. (2018). *Liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017*. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Cochran, W. (2000) *Técnicas de Muestreo* 15° edición México DF. - México. Editorial Compañía Editorial Continental.
- Código de Ética para la Investigación V001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016. Chimbote – Perú.
- Contreras, D, y Jimenez, F. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Universidad del Rosario, Colombia.

Cosme, J. (2018). *Liderazgo*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estilos+de+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiukuPmnf7lAhU1VkKHchuAKE4RhDoAQg-MAM#v=onepage&q=estilos%20de%20liderazgo&f=false>

Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la teoría general de la administración* Octava edición México D.F – México.. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Esparza, A. (2016). *Estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral de área de contabilidad en la empresa el Roció S.A. año 2016* – Trujillo. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

García, J, y Salazar, V. (2017). *Aplicación de herramientas de calidad en empresa gráfica de breña para mejorar el cumplimiento de entrega de etapas*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Hernández, R., et.al. (2014) *Metodología de la Investigación* Sexta edición. México DF. - México. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Kouzes, J. & Posner, B. (2018) *El desafío del liderazgo; Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización* Sexta edición. España. Editorial Reverté, S. A.,

- Lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad. Métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiizonHjvz1AhUGjlkKHYkMBnAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true>
- Luque, J. (2014). Tesis “Estilo de Liderazgo y Organización en las COOPAC pesqueras de Guaymas- México y la relación con sus alcances de mercado” Tesis para optar el grado de Maestría en Desarrollo Regional, Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A.C., México.
- 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*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú.
- Palomo, T. (2007). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM74vchv71AhWyrFkKHWfOALkQ6AEIYDAH#v=onepage&q=liderazgo&f=true>
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador S.A*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Pola, Á. (1988). *Gestión de la calidad*. Recuperado de:  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=318)  
318

1318&query=gestion+de+calidad

Salinas, N. (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*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú.

Shupingaua, A, Del Aguila, S, y Pinedo, A. (2016). *El liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas en Pucallpa 2016*. Universidad Nacional de Ucayali, Perú.

Soria, R, y Tejada, J. (2018). *El liderazgo y su influencia en el clima organizacional en la municipalidad distrital de Yarinacocha, 2016*. Universidad Nacional de Ucayali, Perú.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4º Edición. México DF. - México. Editorial Limusa S.A. de CV.

Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: El enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Recuperado de:  
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300&query=gestion+de+calidad+)  
[4909300&query=gestion+de+calidad+](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300&query=gestion+de+calidad+)

Valera, G. (2015). *Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional*. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Soto, R. (2017) *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari, en el año 2017* tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – Perú.




# 15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

## Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.