



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN
LAS MYPES DEL RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE
PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO, DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2018**

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

AUTOR

RAMIREZ SANCHEZ, WILDER
ORCID: 0000-0002-7960-4071

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO
ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ramírez Sánchez, Wilder

ORCID: 0000-0002-7960-4071

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expresar mi gratitud mis padres por el constante apoyo a mi persona y porque siempre han estado ahí para mí cuando los necesite.

Gracias a mis docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por los conocimientos brindados a lo largo de estos años de estudio.

RESUMEN

La presente investigación surge por la necesidad de indagar acerca de las características del liderazgo en las mypes para conocer si este influencia en la gestión para hacerla de calidad, surgiendo así la interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería, 2018?, siendo así el objetivo principal: Describir cuales son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018. La metodología fue descriptiva, transversal, no experimental. Como instrumento se aplicó cuestionario de 20 ítems a 12 mypes del rubro, de donde se obtuvo los siguientes resultados: La mayoría de los microempresarios tienen entre 29 y 39 años, son de sexo masculino y el mayor porcentaje se ubica como “dueño” del negocio. asimismo, mayoritariamente tienen entre 1 a 6 años en el mercado y de 1 a 4 trabajadores, en su mayoría familiares. Finalmente, la mayoría (83%) considera como importante al liderazgo, aunque mantiene un estilo más cercano al coercitivo-autocrático, que limita la participación de sus colaboradores, no escucha sugerencias y le es difícil delegar, concluyendo que los microempresarios del rubro no consideran que el liderazgo tenga incidencia en la gestión administrativa para lograr que esta mejore y sea de calidad.

Palabras clave: Gestión, Liderazgo, Microempresas.

ABSTRACT

This research arises from the need to inquire about the characteristics of leadership in MSMEs to know if this influence on management to make it quality, thus raising the question: What are the main characteristics of management under the leadership approach in the Mypes of the item Marketing of Mass Consumption Products Callería District, 2018 ?, thus being the main objective: To describe what are the main characteristics of management under the leadership focus in the Mypes item Marketing of Mass Consumption Products District of Callería 2018. The methodology was descriptive, transversal, not experimental. As an instrument, a questionnaire of 20 items was applied to 12 mypes of the item, from which the following results were obtained: Most of the microentrepreneurs are between 29 and 39 years old, are male and the highest percentage is located as "owner" of the business. Likewise, the majority have between 1 to 6 years on the market and 1 to 4 workers, mostly family members. Finally, the majority (83%) consider leadership to be important, although it maintains a style that is closer to coercive-autocratic, which limits the participation of its collaborators, does not listen to suggestions and is difficult to delegate, concluding that microentrepreneurs in the field do not consider that leadership has an impact on administrative management to ensure that it improves and is of quality.

Key words: Management, Leadership, Microenterprises.

.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo... ..	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract	v
6. Contenido... ..	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
III. Hipótesis.....	28
IV. Metodología	29
4.1. Diseño de la investigación... ..	29
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis	32
4.6. Matriz de consistencia	33
4.7. Principios éticos	35
V. Resultados	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de resultados	41
VI. Conclusiones	45
Aspectos complementarios.....	46
Referencias bibliográficas.....	47
Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 01.	Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.....	36
Tabla 02	Características de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.....	37
Tabla 03	Características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.....	38

Figuras (Anexos)

<i>Figura 1:</i> Edad del microempresario	58
<i>Figura 2:</i> Sexo del microempresario	58
<i>Figura 3:</i> Grado de instrucción del microempresario	58
<i>Figura 4:</i> Cargo que desempeña el representante	59
<i>Figura 5:</i> Tiempo de permanencia en el mercado	59
<i>Figura 6:</i> Cantidad de trabajadores	59
<i>Figura 7:</i> Familiaridad con las personas que trabajan en la mype	60
<i>Figura 8:</i> Considera que el liderazgo es importante	60
<i>Figura 9:</i> Se considera un buen líder	60
<i>Figura 10:</i> Su gestión es apoyada por sus trabajadores	61
<i>Figura 11:</i> La motivación solo se logra con incentivos económicos	61
<i>Figura 12:</i> Toma en cuenta la opinión de sus trabajadores	61
<i>Figura 13:</i> Cree que sus trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo	62
<i>Figura 14:</i> Oportunidad de crecimiento en la empresa	62
<i>Figura 15:</i> Existe ambiente de cordialidad	62
<i>Figura 16:</i> Capacita a sus trabajadores	63
<i>Figura 17:</i> Cumplimiento de las normas de la empresa	63
<i>Figura 18:</i> Su postura prima en las decisiones	63
<i>Figura 19:</i> Delega funciones de confianza	64
<i>Figura 20:</i> El ambiente físico donde realiza sus actividades es el adecuado	64

I. INTRODUCCIÓN

Más del 80% de las empresas en el mundo están categorizadas como Micro o pequeña empresa, solo el porcentaje restante le corresponde a las grandes empresas o corporaciones, de allí que el elemento principal para la transformación política y económica de un país es la creación del sector privado y el desarrollo de los emprendimientos.

Representando estos una de las principales fuerzas del desarrollo social y económico al estar inmersos en todos los sectores productivos, aportando a las exportaciones y al comercio. Podría pensarse que la economía global está vinculada a las grandes multinacionales que brindan sus productos alrededor del mundo, pero esto no es del todo cierto ya que sin la contribución de la mypes no podrían desarrollarse, pues estas forman parte de la cadena de valor, fomentando la innovación, la competencia y la diversificación. En América Latina la mypes se presenta con muchas debilidades por lo que su crecimiento y participación en los mercados internacionales es muy limitado.

Sin embargo, Collao et al. (2011) en *Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe* refiere que en la economía brasileña las mypes tienen un rol preponderante ya que los datos oficiales indican que un 99% de las empresas en ese país corresponde a las mypes, contribuyendo estas con un 52,6% de los empleos formales. En Bolivia es reconocida la importancia de las mypes fundamentalmente por su aporte a la generación de empleos entre otros aspectos socio económicos, sin embargo, las mypes en este país tienen una característica preocupante que es los periodos cortos de tiempo que permanecen en el mercado,

además de la informalidad de sus operaciones, caso similar ocurre en Colombia en donde pese a su alta participación en el mercado también es alto su nivel de informalidad. En nuestro país esto no es diferente por lo que el estado en afán de promover y salvaguardar los emprendimientos continuamente viene revisando y ajustando la ley 28015 ley de Formalización y Promoción de la microempresa, con el afán de mejorar su desempeño y hacerla competitiva.

Ahora bien, en relación al rubro en el que se realizará la investigación las organizaciones que trabajan este son en su mayoría mypes que tienen como característica la alta rotación de sus productos y a su vez los márgenes de utilidad estrechos por lo que tienen necesidad de utilizar estrategias que le permitan diferenciarse de las demás y esto no es en el producto ya que comercializan los mismos productos que otras similares, por lo que buscarán la diferenciación en el servicio que brindan a sus clientes y este es dado por su capital humano.

Ucayali es una región nueva en constante expansión y debido a ello son muchas las empresas, en su mayoría mypes, dedicadas a la comercialización de productos de consumo masivo, esto hace que por la competencia traten de diferenciarse de las demás y como se menciona líneas arriba esto solo se puede conseguir por el servicio, el trato a los clientes y la disposición del que es la cara del negocio, pero, para que esto suceda es preciso que los colaboradores que forman la empresa se sientan identificados con ella y hagan suyos los objetivos de la misma esto se relaciona de manera íntima con el liderazgo que ejercen los directivos de las organizaciones que en ocasiones deja mucho que desear, por lo que se ve necesario indagar acerca de las características del liderazgo en las mypes para conocer si este influencia en la gestión para hacerla de calidad, surgiendo así la interrogante:

¿Cuáles son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería, 2018?, formulándose el siguiente objetivo general: Identificar cuales son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018, del que se desprende los objetivos específicos: Precisar las características del estilo de liderazgo de los representantes de las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Callería 2018, y describir las características del clima laboral en las Mypes rubro comercialización de productos de consumo Masivo, distrito de Callería 2018.

La investigación se justifica porque que se enfoca en el estudio de las mypes y cómo influye el liderazgo en el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión, a fin de aportar los mecanismos necesarios para conseguir la fidelización de los colaboradores, mejorar su desempeño y por consecuencia generar ventaja competitiva para la organización. Se justifica también en el hecho que estos aportes podrán ser generalizados para mejorar la gestión del talento humano en otras organizaciones similares.

Finalmente, se justifica ya que al ser realizada bajos los estándares de calidad en la investigación que la universidad exige, servirá como antecedente a futuras investigaciones.

La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo. Fue no experimental, porque no se manipuló la variable Gestión bajo el enfoque del liderazgo, fue transversal porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió las

principales características de la Gestión bajo el enfoque del liderazgo. Asimismo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, de donde se obtuvo los siguientes resultados:

La mayoría de los microempresarios tienen entre 29 y 39 años, son de sexo masculino y el mayor porcentaje se ubica como “dueño” del negocio. asimismo, mayoritariamente tienen entre 1 a 5 años en el mercado y de 1 a 4 trabajadores, en su mayoría familiares. Finalmente, la mayoría considera como importante al liderazgo mantiene un estilo más cercano al autocrático - dictatorial que limita la participación de sus colaboradores, no escucha sugerencias y observaciones de sus colaboradores, concluyendo que los microempresarios del rubro no consideran que el liderazgo tenga incidencia en la gestión administrativa para lograr que esta mejore y sea de calidad.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Escalona (2016) *El Liderazgo en empresas del sector comercio y servicio. Elementos para un modelo*. Tesis para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Gerencia. Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.

La presente investigación tenía como objetivo general proponer los elementos para un modelo de liderazgo en empresas del sector comercio y servicio. Estuvo enmarcada bajo la modalidad de investigación de campo, con un nivel descriptivo; con un diseño transaccional y no experimental. Se empleó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario, dirigido a una muestra de 23 empleados. Se concluyó que los superiores tienen capacidad analítica, adaptabilidad, seguridad en sí mismo, habilidades administrativas, las cuales presentan debilidades y requieren mejorar porque impactan de manera negativa en la que afectan la motivación laboral, el desempeño, el clima laboral y la productividad de la empresa. Los elementos del liderazgo como la comunicación, el compromiso, la imagen y la participación no forman parte de un modelo específico de liderazgo, por lo que se requiere el enfoque en dos o más modelos. Los resultados obtenidos evidenciaron que la empresa Máster Industrial C.A. no tiene un gerente líder que contribuya a mantener la comunicación bilateral entre superiores y subordinados, que los empleados sean partícipes de los procesos de cambio en la organización, que mantenga y cree compromiso en la organización. Finalmente, como valor agregado de la investigación, estuvo el cuarto objetivo, basado en “Establecer los elementos de un modelo de liderazgo empresarial para la empresa Máster Industrial C.A.”, que

partió de los modelos de liderazgo situacional, trayectoria – meta, además del liderazgo afiliativo y coaching, que contienen los siguientes elementos: comunicación, participación, motivación y capacitación

Galvis & Ramírez (2016) *El liderazgo eje central de una propuesta de gestión directiva, desde una perspectiva humanista en las instituciones educativas distritales Chuniza y José Joaquín Castro* Trabajo de grado para optar de Maestría en Educación con énfasis en Gestión. Universidad Libre. Bogotá D.C.- Colombia. El objetivo de esta investigación fue diseñar e implementar una Propuesta de Gestión Directiva, desde una perspectiva humanista, para fortalecer el Liderazgo en las Instituciones Educativas Distritales Chuniza y José Joaquín Castro Martínez. La metodología se basa en un enfoque Mixto, el cual implica que se recolectarán y analizarán datos de manera cualitativa y cuantitativa. Se llegaron a las siguientes conclusiones: A partir de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico en los Colegios Chuniza y José Joaquín Castro Martínez, se concluyó el bajo nivel de liderazgo en los Equipos Directivos de cada Institución Educativa, lo que evidenció la necesidad de crear una propuesta de Gestión Directiva que fortaleciera el Direccionamiento estratégico de cada una de ellas y consolidar el trabajo en equipo de sus equipos directivos. El diseño de la propuesta de investigación se realizó tomando como modelo de Gestión el PHVA ya que por ser una herramienta de mejoramiento continuo permitió organizar cada fase de la propuesta y evaluar la pertinencia e impacto en cada una de las Instituciones educativas en estudio, sin generar una comparación entre ellas, sino por el contrario validando los procesos de cada una y los resultados a través de sus planes de mejora. La implementación de la investigación demostró cómo el tema del liderazgo ha sido suficientemente enfocado

desde su relación con la gestión; en donde la existencia de un liderazgo directivo orientado hacia el logro de los objetivos educativos es determinante para alcanzar una educación de calidad para todos, por lo cual se concluye que el liderazgo emerge 24 como uno de los aspectos más importantes que en la actualidad requiere toda organización en especial para los equipos directivos de las Instituciones Educativas, el cual se construye y su estilo es propio de las necesidades de cada institución Educativa. El trabajo de investigación desarrollado en las instituciones educativas Chuniza y José Joaquín Castro Martínez, permitió que los docentes dieran a conocer sus expectativas frente a las características que deben poseer los equipos directivos convirtiéndose en un insumo de reflexión para los equipos directivos. Se reconoció la importancia de fortalecer el liderazgo, no sólo de los directivos, sino de cada uno de los agentes educativos; determinar factores motivacionales a nivel del fortalecimiento del talento humano, estímulos, para directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y administrativos con el fin de que cada se sienta satisfecho con lo que hace, en donde sea capaz de posibilitar cada uno de los factores organizacionales : la orientación al logro, el aprendizaje organizacional, el clima y comunicación institucional, la asertividad, el trabajo en equipo, conciliar y resolver conflictos, y la participación: orientación a la comunidad y el entorno desde una óptica real y oportuna. Al evaluar y validar la propuesta de investigación se concluyó que la Gestión Directiva liderada desde el enfoque humanista permite generar planes operativos anuales, planes de mejoramiento a partir de la socialización de experiencias y retos de los diferentes agentes educativos en donde se concibe la evaluación como un elemento esencial para mejorar e innovar. Finalmente se concluyó que la época actual exige a los directivos docentes una actitud abierta frente

a la forma como se concibe, asume y desarrolla las acciones administrativas: planear, organizar, gestionar y proyectar a la organización hacia la excelencia para así lograr el alcance de las metas y los objetivos del Proyecto Educativo Institucional propuestos, lo cual lleva a los equipos directivos a resignificar innovadores modelos de gestión que promuevan ambientes democráticos para el desarrollo de los diversos procesos institucionales.

Espinosa (2015) *Estudio de los estilos de liderazgo empresarial aplicado a la gestión de fuerza de ventas*. Tesis de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad San Francisco de Quito. Quito – Ecuador. Tuvo como objetivo principal Determinar el estilo o las combinaciones de estilos de liderazgo más deseadas por los integrantes de la fuerza de ventas. Su metodología fue de tipo cuantitativo. Se utilizará el método de encuestas aplicadas a 384 personas de géneros masculino y femenino dentro de la Población Económicamente Activa (PEA) que estén ligadas a la industria de comercio y ventas en la ciudad de Quito. Se llegó a las siguientes conclusiones: El estilo de liderazgo democrático es el más deseado por las personas para que sus jefes manejen el equipo de ventas, vemos a continuación las siguientes reseñas que apoyan a este enunciado:

1. El estilo de liderazgo de tipo democrático es el más deseado por las personas para que sus jefes manejen el equipo de ventas ya que la encuesta arrojó un valor mayor a los demás con 102 votos y formando así un 26,6% del total encuestado.
2. Los integrantes de equipos de fuerzas de ventas prefieren trabajar bajo una combinación de estilos de liderazgo en vez de un solo estilo. Nuestra encuesta arrojó un total de 342 votos y un porcentaje de 89,1% a la opción de combinación y un total de 42 votos con un porcentaje de 10,9% a la opción de 1 solo estilo.

3. Los integrantes de equipos de fuerzas de ventas prefieren la combinación de estilos de liderazgo para trabajar de Coach-Timonel que nos arrojó un total de 78 votos y un porcentaje correspondiente al 20,3%.

Antecedentes Nacionales

Charqui (2016) *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015*, Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Áncash - Perú. La misma que tuvo por objetivo principal fue describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva, no experimental, transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 24 gerentes y/o administradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados se observó que el 41.7 % tienen entre 36 a 40 años de edad, además del total de mypes encuestadas se observa que el 100% se encuentran formalizadas, de acuerdo a la información obtenida el 54.2% de gerentes manifestaron que no es importante el requerimiento de calidad en una decisión, además se observó que el 62.5% de gerentes manifiestan que no toman importancia la aceptación por parte de los subordinados para lograr una eficaz puesta en práctica de la decisión. Los datos anteriores reflejan que los gerentes no toman importancia en la aceptación por parte de los subordinados hacia la decisión que estos tomen. Finalmente, se concluye que el 62.5% de gerentes encuestados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores en cuenta a las decisiones

que se vaya a tomar en la organización, lo cual genera en los trabajadores cierta inconformidad sobre las decisiones tomadas.

Silva (2016) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*, para optar el título profesional de licenciada en administración, universidad católica los ángeles Chimbote, tiene como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016, es del tipo de investigación descriptiva, porque se buscó relatar las características respecto a la gestión de calidad, tiene como conclusión que se manifiestan deficiente interés en la recepción de candidatos, en un gran porcentaje no realizan la preselección, bajan el interés de los gerentes de los boutiques sobre las pruebas de entrada de los empleados, poco interés respecto a las entrevistas, baja valoración y poca documentación en la elección de los candidatos, carencia respecto a la contratación del personal, se identificó que el estudio, de los resultados nos muestran una deficiencia en la recepción de los currículos vitae, entrevistas y la contratación del personal para la organización.

Mallqui (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. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. El objetivo principal del estudio fue identificar la

incidencia que existe entre el liderazgo y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana, en el año 2017. La metodología que se empleó fue no experimental, transaccional, correlacional - causal (explicativo). La población de estudio fueron 39 trabajadores entre administrativos, ejecutivos y personal de servicio, se utilizó el instrumento de medición de actitudes de escala de Likert. Considerándose como dimensiones: liderazgo transformacional, liderazgo participativo, habilidades gerenciales. La confiabilidad de los instrumentos fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los principales resultados fueron: A un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P de 0.000, y una correlación de Pearson de 57.5% de relación entre el liderazgo y la gestión administrativa. En esta tesis se concluyó que el Liderazgo incide significativamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana, en el año 2017. Esta decisión se sustenta con el valor obtenido de la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia de 0.000($p=0.000<0.05$).

Antecedentes Locales

Espinoza (2018) *Gestión bajo el enfoque de uso de las tics, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018*, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa – Perú, El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro Atención a Distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Se aplicó un cuestionario

estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: del microempresario: el 44,4% son emprendedores jóvenes-adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría “universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44,4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”. El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal. Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%).

Viafara, Del Águila & Pinedo (2016) *El Liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas en Pucallpa, 2016*, tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú. Objetivo. Solucionar el objetivo general, que es conocer el liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Credivargas, en Pucallpa, 2016". El estudio desarrollado es de tipo descriptivo, con diseño transaccional 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 el 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, 2016.

Zumaeta (2018) *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018*. tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa – Perú. El objetivo de la presente investigación fue determinar la gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 21 preguntas se entrevistó a los propietarios y/o gerentes de las agencias en estudio, obteniendo como resultados: Respecto al microempresario, en su mayoría (50,0%) están representados por el rango de edad de “41 a 50 años”; predomina el género masculino (87,5%) y nivel de formación militar/policial (57,1%). Respecto a la gestión de la mype: el 64,3% viene operando en el distrito de Callería de “3 a 6 años”, el 71,4% están comprometidos con la calidad, tiene elaborado su organigrama funcional (85,7%) y mantienen estandarizados sus procesos clave. Respecto al liderazgo: los microempresarios del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, en su

mayoría (64,3%) se consideran “jefe” y 35,7% “líder”. Asimismo, el tipo de liderazgo que se ejerce es “autoritario” (64,3%); “participativo” (21,4%); “transformacional” y “paternalista” 7,1%, respectivamente. Por otro lado, la gerencia promueve un clima laboral favorable; se fomenta en su organización el tipo de comunicación “mono direccional”. En la investigación se evidenció también que los microempresarios conocen las consecuencias de un mal liderazgo y que esto conlleva a un “bajo desempeño” en los colaboradores (50,0%); “alta rotación de personal” (28,6%); y “21,4%” un “mal clima organizacional”.

Díaz (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa – Perú. La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, distrito de Callería, año 2017. Documento académico que se elaboró desarrollando una metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal-no experimental. Para tal efecto, se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas mediante la técnica de encuesta a 15 emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios, obteniendo como resultados: De los emprendedores: están principalmente en el rango de edad de “51 a más años” (46.7%). El 86.7% son de sexo masculino y sin instrucción: es decir 40.0% son empíricos. Estas mypes, en su mayoría ya tienen una presencia en el mercado de “11 a más años” (46.7%) y en promedio tienen de “6 a 10 trabajadores” (73.3%). En Gestión de Calidad: el 100.0% dirige su negocio con calidad; pero solo el 66.7% ha

diseñado y exhibe la misión, visión y valores; cuenta con organigrama definido (86.7%), que les permite mantener una mejor organización. En Liderazgo: un sector se considera líder (46.7%) y otro “jefe” (53.3%) porque indica, el sector requiere autoridad. Aplican el liderazgo democrático (53.3%) y el autocrático (33.3%). Los emprendedores involucran a sus colaboradores en sus objetivos (100.0%) y consideran que la motivación es muy importante (46.7%). Finalmente, indican que el estilo de liderazgo ha valido para mantener empresas estables, con dirección, baja rotación de personal y ausencia de sindicatos.

2.2 Bases Teóricas

Liderazgo

Existen diversas definiciones de liderazgo, una de ellas es la de Chiavenato (2006) quien definió el liderazgo como “la influencia interpersonal ejercida en una situación, donde se establece un sistema inter comunicacional con los colaboradores, a fin de conseguir las metas organizacionales”; por su parte, Evans & Linsay (2008) afirman que el liderazgo “es la habilidad para influir positivamente en la gente y los sistemas provocando una actitud determinada bajo la actividad de uno, a fin de tener un impacto significativo y lograr los resultados importantes”. Koontz & Weihrich, . (2007), lo definen también como “el arte o proceso de ejercer autoridad sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos”. Por otra parte, el termino liderazgo proviene del termino leader, que significa guía, más que un componente de la organización es un proceso gerencial que orienta, dinamiza, conduce el componente humano de la empresa hacia la consecución de objetivos comunes.

Estilos de Liderazgo

Para Lewin (1988) en *La teoría del Campo en la Ciencia Social* las investigaciones acerca del liderazgo le llevaron a reconocer tres tipos distintos el autoritario, que no escucha opiniones y cuyas determinaciones tienen carácter dictatorial, el democrático, que busca el consenso de los miembros y en el que la toma de decisiones es colectiva, y el “laissez-faire”, traducido como dejar hacer en que la supervisión que lleva a cabo el líder de las tareas que ejecutan sus subordinados es mínima. Después de estas concepciones y a lo largo del tiempo han aparecido un sinnúmero de clasificaciones, pero todos se basan en estos tres tipos básicos oscilando entre uno y otro. Así Goleman (2013) en *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*, reconoce seis tipos diferentes de liderazgo: Coercitivo, autoritario, afiliativo, democrático, por imitación y de entrenamiento a la vez que afirma que ninguno de estos es el mejor, sino que el líder debe tener un poco de todos y cada uno de estos y utilizarlos en función del contexto específico.

Clima Organizacional

Clima Organizacional o clima laboral según algunos autores se refiere a las percepciones que tiene el trabajador en relación al ambiente de trabajo tanto físico como psicológico, así para Chiavenato (2011) en *Administración de Recursos Humanos* “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.”, es decir tiene que ver con la persona y como esta se interrelaciona con su entorno laboral y cuando es favorable ofrece la satisfacción de

las necesidades personales del trabajador y por consecuencia su motivación. Es decir que el clima laboral es un aspecto importante para asegurar el éxito de una empresa y puede ser definido como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa y que inciden en el desempeño de sus colaboradores.

Factores que afectan al clima laboral

Los principales factores que afectan el clima laboral son:

- El sujeto, es decir, las características inherentes a cada trabajador como su actitud, su personalidad, sus valores y otras
- Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización.
- La forma como la organización lleva su empresa en donde existen puestos, políticas y procedimientos de trabajo.
- Las acciones que la organización lleva a cabo para impulsar un clima laboral positivo como los incentivos, la capacitación, políticas de promoción, etc.
- El papel del líder y su relación con los equipos dentro de la organización.
- La cultura o el conjunto de normas intangibles de una organización.
- Las condiciones físicas de la organización como luz, temperatura, instalaciones eléctricas y otros,
- Y por último los factores del exterior como por ejemplo la relación con los clientes, los proveedores, etc.

Relaciones de calidad

Sin lugar a dudas, la frase con la que se inicia el capítulo se podría resumir una de las ideas claves de lo que se puede significar la aplicación del counselling en el ámbito del liderazgo. Cuando hablamos de counselling, hablamos, entre otras cosas, se debe aprovechar oportunidades. Y esta idea, en el ámbito de las organizaciones, se traduciría en una gestión que sea capaz de mantenerse en el ejercicio constante de ajustar las velas. En función de los diferentes escenarios por los que la organización atraviese a través de ese reajuste, será capaz de ver posibilidades en cualquier escenario.

Cuando se utiliza el counselling centrado en tareas que tienen que ver en el ámbito laboral, se utiliza también el vocablo coaching, entendido como proceso de entrenamiento para contar con mayores habilidades y recursos a la hora de desarrollar la tarea profesional. Nosotros, sin embargo, preferimos seguir hablando de counselling, con toda la carga antropológica que ello conlleva, y hablamos, en este caso, de counselling aplicado al ámbito del liderazgo.

Humanizar el liderazgo

En el contexto de la psicología humanista, el counselling nos ofrece una herramienta ideal para repensar el ejercicio del liderazgo centrado no solo en las tareas si no también y sobre todo en las personas.

Quien, en su rol de líder, se preocupa sobre todo por los resultados y tarea, pensará en como dejar un mundo mejor para sus hijos, mientras quien se centra en las personas, se ocupará especialmente por pensar en que hijos dejar en el mundo.

Es claro que el cambio en una organización es la suma de los cambios que se realizan las personas. Por eso, cada vez se está dando más espacio a la reflexión

sobre la humanización del liderazgo o el liderazgo más humano, lo cual comporta hablar de un liderazgo basado en la equidad, la justicia, la igualdad de oportunidades, pero especialmente en un liderazgo cuyas relaciones estén cualificadas por actitudes que se despliegan y se traducen en promoción de personas, en procesos de acompañamiento, en valores que se comunican por osmosis o contagio de proximidad.

Liderar centrados en las personas

Nunca insistiremos lo suficiente en la necesidad de comprendernos entre las personas para humanizar las relaciones y, en particular, para humanizar el liderazgo. Y tampoco insistiremos nunca lo suficiente en manifestar la importancia de esta actitud. Pudiera parecer que la palabra empatía está de moda y todos sabemos de qué hablamos cuando la nombramos, y, sin embargo, observamos la dificultad de entrenarse en ella.

Uno de los grandes errores que cometemos en nuestra vida cotidiana, y extrapolamos, en ocasiones, al ámbito del trabajo, es el poco tiempo que dedicamos a escuchar. Cuando llegamos a nuestro trabajo, en el mejor de los casos, saludamos a aquellos con los que nos cruzamos, mientras nuestra mente anda perdida con diferentes pensamientos, y nos ponemos manos a la obra: encendemos nuestro ordenador, nos colgamos al teléfono, iniciamos las visitas.

Esta manera de funcionar hace que nos perdamos una buena cantidad de información sobre lo que nos rodea, y disminuya de esta manera nuestra capacidad de comprensión: si por ejemplo, hubiéramos reparado en el rostro de Antonio, al que

hemos saludado en el ascensor, habríamos visto su semblante un poco apagado, y si le hubiéramos preguntado, quizá nos habría contado que su madre está hospitalizada y anda un poco preocupado por su pronóstico.

Moya (2013) no duda en decir que una de las capacidades fundamentales para desenvolvernos adecuadamente en la sociedad es la empatía, esta nos permite entender a los demás y nos ayuda a alcanzar el éxito tanto profesional, como en las relaciones con la familia. De allí que esta capacidad se vuelva esencial en un líder, ya que favorece su sensibilidad a las necesidades y deseos de sus colaboradores.

Como empoderar a las personas

Uno de los retos para la humanización del liderazgo consiste en que el líder apueste por las personas, crea en ellas, las mire en positivo y promueva sus capacidades. En los últimos tiempos, en muchas de las ocasiones en las que hablamos de la aceptación incondicional enmarcada en cursos o talleres de counselling, nos surge el concepto de la ternura, y la necesidad de hablar de ella y de presentarla como un valor a cuidar y potenciar en nosotros.

La ternura envuelve, acoge, y permite que el otro se sienta en un ambiente cálido y de aceptación incondicional en el que no necesita defenderse ni justificarse, y solo le queda dar nombre a lo que le preocupa, sabiendo que no va a sentirse juzgado por la persona que le escucha.

La ternura humaniza, y por ello, creemos que es un atributo que es necesario cultivar para el counsellor. El ámbito del liderazgo tiene de planificación, elaboración de estrategia, en definitiva, de aspectos alejados del trabajo a pie de calle, donde el dolor o el sufrimiento te interpelan a diario, y es más fácil perder esta

sensibilidad, sin apenas darte cuenta. Además, el desarrollo de la actitud de aceptación incondicional o consideración positiva en el ámbito de las organizaciones permite que las personas que las conforman puedan desarrollar su potencial y aceptar sus límites con serenidad.

La aceptación incondicional en el liderazgo

Podríamos definir esta actitud como la capacidad de aceptar sin condiciones a la persona a la que se pretende ayudar, con todo su pasado, su presente y su futuro, sin reservas y sin juicios de valor.

Consideramos que esta actitud puede tener especial relevancia, en el sentido de entender la aceptación incondicional como visión positiva del otro. De esta forma, y cultivando esta actitud en nosotros, somos capaces de ver las potencialidades que hay en el otro, los recursos que posee y que a veces están muy ocultos. Si no existe esta visión positiva, esta confianza en el otro, difícilmente podremos iniciar un proceso en el que él mismo empiece a confiar en sus posibilidades de cambio.

En definitiva, aceptar de manera incondicional, tiene también que ver con la capacidad de ver los aspectos positivos que hay en el otro. Tiene que ver con cómo miramos al otro.

La gestión del cambio

Pudiera parecer que la aceptación incondicional como actitud es difícil de traducir en conductas. Esta actitud tiene que ver con el hecho de aceptar, no juzgar, elementos quizá que, en principio, pueden resultar un poco etéreos y además difíciles de conseguir.

Un líder de una organización dinámica y que está enmarcada en un proceso de mejora continua requiere como parte de esa dinámica la introducción de cambios que posibiliten la consecución de dichos procesos de mejora, y dichos procesos de cambio pueden, y deben enmarcarse en una actitud de aceptación incondicional.

En ocasiones, estos cambios se viven de manera pacífica y el grupo es capaz de iniciar una dinámica de revisión y crítica, aportando y apoyando la introducción de cambios. Sin embargo, existen otras ocasiones en los que la introducción de cambios genera resistencias y conflictos en el equipo. ¿Qué es lo que motiva la aparición de resistencias? ¿Cómo introducir cambios sin que aparezcan conflictos que nos generen un alto nivel de sufrimiento? Muchas veces, estos procesos de cambios se realizan con un alto costo de sufrimiento. Sufrimiento de la persona que introduce dichos cambios, y sufrimiento del equipo.

Creemos que uno de los posibles errores que podemos cometer cuando valoramos la necesidad de introducir cambios en un grupo u organización consiste en pasar directamente a la fase de cambio, eludiendo la fase de descongelación. Si es así, es muy posible que en el grupo surjan resistencias puesto que las personas no sienten la necesidad de cambiar, ya que no se les ha ayudado a tomar conciencia y van a vivir el cambio como impuesto, con las repercusiones negativas que esto conlleva, como veremos más adelante.

El counselling nos aporta elementos de análisis y habilidades suficientes para gestionar los cambios de manera planificada y secuenciada, planteándose como un proceso de mejora y de crecimiento para la organización y también para los miembros que la conforman. De esta manera, la empatía nos ayudará a entender las

dificultades de los miembros del equipo y a ver qué hay detrás de esas dificultades para incidir sobre ellas.

La escucha activa nos permitirá recoger feed-back sobre cómo se van viviendo los cambios, así como nos dará información que nos permita ponderar la viabilidad de los mismos. La aceptación incondicional nos ayudará a entender las limitaciones, a ver los elementos positivos y a acoger el mundo emotivo, tan importante en las relaciones. Finalmente, la autenticidad me permitirá estar en contacto permanente conmigo mismo, para dar nombre a mis emociones, recoger mis limitaciones y aceptar mis errores.

La gestión del conocimiento

En estos últimos años se ha incrementado de manera notable la importancia de la calidad y de la gestión del conocimiento. De hecho, una organización que se precie tendrá implantado un sistema de calidad que recoja los principales procesos y recorra todo el diseño de dicha organización.

Ante esta realidad, ha surgido un nuevo enfoque dentro de la gestión empresarial que sitúa al individuo como centro rector de la organización, como principal activo en cuya información, conocimiento y experiencia se sustenta para aumentar su capacidad competitiva y el perfeccionamiento de sus resultados, la gestión por el conocimiento.

En definitiva, se trata de establecer procesos y estructuras que optimicen al máximo los conocimientos que tienen las personas que conforman la organización con el fin de que fluyan dichos conocimientos. La gestión del conocimiento también se desarrolla desde el ámbito de la calidad. De hecho, el modelo EFQM recoge este

concepto cuando desarrolla el criterio de Personas. Al desarrollar este criterio, dice que las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas.

Sigue planteando que las personas de la organización adquieren una importancia capital en el contexto de la calidad, y los líderes y personal directivo deben brindarles oportunidades para expresar sus intereses y ser escuchadas, además de proporcionarles apoyo, reconocimiento y recompensa y garantizar su implicación, pleno desarrollo personal y profesional y su satisfacción.

En él, señalan que los rasgos de personalidad que deben poseer los líderes en una organización de calidad que gestiona su conocimiento se pueden concretar en tres grupos: directivo visionario, transformador y creador de ambientes.

La gestión de situaciones

Enmarcado dentro de las tareas propias del liderazgo, constantemente se nos requiere el afrontamiento de situaciones diversas y la toma de decisiones. Se tienen que afrontar situaciones muy diversas como, por ejemplo, que un miembro del equipo ha realizado mal una gestión y es necesario abordar este tema con él, se tiene que afrontar que un proyecto no está teniendo los resultados esperados y hay que emprender acciones para corregir posibles desvíos, o afrontar situaciones conflictivas entre miembros del equipo, por nombrar algunas de las múltiples situaciones con las que nos encontramos de manera cotidiana.

Uno de los errores que solemos cometer es que tendemos a utilizar siempre los mismos procesos de afrontamiento, es decir, tendemos a actuar de la misma manera en situaciones diferentes. Por ejemplo, las personas que inmediatamente responden a

los hechos piensan que la mejor manera es “las cosas cuanto antes y en caliente”, y llevados por esta idea siempre afrontan las situaciones de esta manera, “cuanto antes y en caliente”.

De esta manera afrontaba las situaciones un jefe de Departamento que pensaba de este modo, resolviendo el problema en el momento. Ello repercutía en el modo de comunicarse, ya que, en ocasiones, era tanta su rabia que no era capaz de medir sus palabras, y también en otros momentos tomaba decisiones que después, desde la calma, entendía que no habían sido las mejores.

En definitiva, se trata de contar con este amplio abanico de estrategias de afrontamiento y valorar cuál es la más apropiada para el momento, huyendo de la conducta espontánea que nos llevaría a afrontar siempre de la misma manera las situaciones de dificultad.

Ser uno mismo en el liderazgo

Es posible que cada uno de nosotros guarde en su interior sus mejores deseos, valores, principios que desean que rijan su vida, y en línea con ello, todos sabemos la diferencia entre lo bueno y lo malo; todos sabemos que está mal hablar de otros con el deseo de criticar, no compartir conocimientos, no trabajar, pero hacer como que sí.

Además, en las películas, siempre sabemos quién es el bueno y quién es el malo, todo está claro, todo es blanco o negro. Sin embargo, la vida real poco tiene que ver con esto. La vida, las organizaciones, las conforman personas con sus luces y sus sombras. Personas que, en ocasiones van perdiendo su parte más positiva, más sana, cuando viven en lo que algunos llaman “la jungla laboral”.

Las organizaciones pueden ser espacio de autorrealización, de crecimiento, de compartir, de crecer juntos, pero también pueden ser espacios de mentiras, conspiraciones y deseos de medrar a costa de otros. Estamos convencidos de que las actitudes y habilidades del counselling pueden ayudar a crear organizaciones sanas conformas por personas con sus luces y sombras y que se traduzcan en indicadores de calidad y excelencia.

Sea cual sea la realidad de partida, podemos vivirla como espacio amenazador en el que nos vamos embruteciendo y contagiando de contravalores, o como espacio de aprendizaje y crecimiento. Esto último será posible si trabajamos en buena medida todo lo relacionado con la actitud de la autenticidad.

2.3 Marco Conceptual

Counseling

Es una herramienta dentro de los recursos humanos que busca dar soluciones a los problemas a través de nuevas miradas de la realidad, es decir nuevos puntos de vista, desarrollando al individuo para que pueda superar sus conflictos de interrelación con los demás hasta alcanzar las metas propuestas sin dejar de lado el contexto donde se encuentra inmerso. Su traducción al español sería consejero.

Motivación

Para Velázquez (2006) en *Habilidades directivas y técnicas de Liderazgo* la motivación es el elemento fundamental que debe tener un director de equipo y lo conceptualiza como “el impulso que siente cada persona y que le lleva a realizar determinada acción elegida entre diferentes alternativas”. Es difícil conceptualizar la motivación pues esta va a depender de cada persona y de sus percepciones, se podría

decir que es la fuerza que determina el comportamiento de las personas y en administración su estudio es un aporte al liderazgo, ya que de que su directivo logre estimular a su personal a alcanzar los objetivos organizacionales va a depender en gran medida el éxito de una organización.

Mejora Continua

Para Velasco (2008) en *Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*, el termino se refiere a la búsqueda de la calidad de manera constante, es decir observar los procesos y replantearlos buscando día a día mejorar a fin de conseguir productos o servicios que satisfagan la necesidad de los consumidores a un precio competitivo y de una manera continuada y esto será posible solo si se implanta un sistema de gestión de la calidad que busque la eficiencia de los procesos y la reducción de los costos, todo esto con la finalidad de conseguir ventaja competitiva frente a otras empresas que ofrezcan productos similares.

Productos de consumo masivo

Se denominan así a aquellos productos de alta demanda, que tienen muchos consumidores en todos los niveles socioeconómicos y que tienen ciertas características como que son de consumo inmediato, de compra cotidiana, fáciles de encontrar y que tienen precios asequibles.

Coaching

En la actualidad es un término muy empleado para describir a la capacidad de motivar a un individuo o un equipo para que alcancen sus metas y logren objetivos

más allá de lo que parece posible, su principal propósito es lograr resultados eficaces a través de la comunicación y el liderazgo.

El coach es la figura más importante y el que se encarga del crecimiento profesional y personal de su equipo y de él mismo. Para ello necesita reforzar ciertas habilidades o destrezas que le permitan identificar en qué momento se debe aplicar el coaching en la organización.

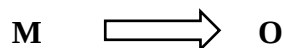
III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 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

4.2. Población y muestra

Población

Según Tamayo (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 constituida por 345 micro y pequeñas empresas del sector comercialización de productos de consumo masivo en el distrito de Callería; para tal efecto se tuvo como fuente de información a la Municipalidad provincial de Coronel Portillo y a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Muestra

El muestreo se realizó por conveniencia, al respecto Cochran (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 doce de las mypes más representativas del rubro (ver anexo 3)

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LA VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión bajo el enfoque del liderazgo.	Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar además de la capacidad de socializar con los demás y que va a permitir la mejora continua.	Se elaboró un cuestionario estructurado con 20 preguntas para medir cada una de las dimensiones de la variable.	- Mejora continua	- Adaptación al cambio - Fortalecimiento de capacidades	Ordinal y Nominal
			- El estilo de liderazgo - Identificación con el líder - Influencia	- Tipos - Grado de identificación con el líder - Grado de influencia del líder	
			- Clima laboral	- Relaciones interpersonales - Grado de Motivación - Satisfacción con ambiente físico - Procesos de comunicación.	

Elaboración propia

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

En esta investigación se aplicó una encuesta y utilizo como instrumento el cuestionario estructurado con 20 preguntas: Las 4 primeras dirigidas a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 3 siguientes dirigidas a las características de las mypes y las 13 últimas dirigidas a las características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo. (Ver anexo 4).

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

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el Programa Informático Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó el Programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el Programa Portable Document Format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el Programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Finalmente se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTOS
Problema General: ¿Cuáles son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018? Problema Específicos: P₁. ¿Cuáles son las características del estilo de liderazgo de los representantes de las mypes del rubro	Objetivo General: Identificar cuáles son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018 Objetivo Específicos: O₁. Precisar las características del estilo de liderazgo de los representantes de las mypes del rubro	Hipótesis General: En el presente estudio de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.	Gestión bajo el enfoque del liderazgo	Tipo de Investigación: Cuantitativa Nivel de Investigación: Descriptivo. Diseño de la investigación: No experimental, descriptivo, transversal.	Técnica: Observación Entrevista abierta Encuesta cerrada Instrumento: Cuestionario Población: 345 Mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, en el Distrito Callería Año 2018. Muestra: Se trabajó con 12 mypes del rubro aplicándose el muestreo por conveniencia.

comercialización de productos de consumo masivo distrito de Callería 2018?	Comercialización de productos de Consumo Masivo, Distrito de Callería 2018.	.			
P2. ¿Cuáles son las características del clima laboral de las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018?	O2. Describir las características del clima laboral en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo, Distrito de Callería 2018	.			

4.7 Principios Éticos

Principios tomados del código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, los mismos que rigen la investigación, siendo:

- **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.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 01

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

Datos Generales	n	%
Edad		
18 a 28 años	3	25
29 a 39 años	6	50
40 a 49 años	2	17
50 a mas	1	8
Total	12	100
Genero		
Masculino	7	58
Femenino	5	42
Total	12	100
Grado de instrucción del microempresario		
Secundario	6	50
Técnico	4	33
Universitario	2	17
Otro	0	0
Total	12	100
Cargo que desempeña		
Dueño	7	58
Administrador	5	42
Total	12	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

Tabla 02

Características de los micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

Características de la microempresa	n	%
Años en el mercado		
1 a 6 años	5	42
7 a 10 años	4	33
10 a mas	3	25
Total	12	100
Cantidad de trabajadores		
1 a 4 trabajadores	7	58
5 a 8 años	3	25
9 a más	2	17
Total	12	100
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	7	58
No familiares	5	42
Total	12	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

Tabla 03

Características del enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

Características del enfoque del liderazgo	n	%
El liderazgo es importante en su empresa		
Si	10	83
No	2	17
Total	12	100
Es usted un gran líder		
Siempre	4	33
A veces	5	42
Nunca	3	25
Total	12	100
Su gestión es apoyada por sus colaboradores		
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100
La motivación solo se logra con incentivos económicos		
Si	6	50
No	6	50
Total	12	100
Toma en cuenta la opinión de sus trabajadores		
Siempre	4	33
A veces	6	50
Nunca	2	17
Total	12	100
Sus trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo		
Siempre	7	58
A veces	5	42
Nunca	0	0
Total	12	100
Sus trabajadores tienen oportunidad de crecimiento dentro de su empresa		
Si	3	25
No	9	75
Total	12	100
Existe entre sus trabajadores un ambiente de cordialidad		
Si	6	50
No	6	50
Total	12	100

Continua ..

Capacita a sus trabajadores		
Siempre	5	42
A veces	7	58
Nunca	0	0
Total	12	100
Cumplen los trabajadores con las normas laborales de su empresa		
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100
Su postura es la que prima al momento de tomar una decisión en la empresa		
Si	8	67
No	4	33
Total	12	100
Delega funciones de confianza en sus colaboradores		
Si	4	33
No	8	67
Total	12	100
El ambiente físico donde se realizan las actividades es adecuado		
Si	7	58
No	5	42
Total	12	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

De las encuestas realizadas la mayoría (50%) de los microempresarios tienen entre 29 y 39 años, el 25% tienen entre 18 y 28 años y solo el porcentaje restante tienen más de 40 años (tabla 1), lo cual contrasta con lo encontrado por Díaz (2017) en cuyo estudio la mayoría de los representantes de las mypes se encuentran en el rango de los 51 a más años de edad, tal vez debido a que son microempresas de distintos rubros, en cuanto al género del microempresario la mayoría (58%) es del sexo masculino estos resultados son una constante en nuestro país debido principalmente a que la mayor fuerza laboral recae en el género masculino según cifras del INEI de 100 microempresarios solo el 34% son del sexo femenino y generalmente se encuentran en los rubros de joyería y bisutería así como también en ropa y calzado. En relación al grado de instrucción en ambos estudios la mitad (50%) solo tiene estudios secundarios y en cuanto a si son dueños del negocio o administradores el mayor porcentaje se ubica como “dueño” (58%).

Tabla 2. Características de los micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018 En cuanto a la cantidad de años de la empresa en el mercado, el mayor porcentaje (42%) afirmó tener entre 1 a 6 años (tabla 2) lo que coincide con lo indicado por Zumaeta (2018) quien tiene su mayor porcentaje el 64% entre los 3 a 6 años lo cual podría explicarse debido a que son empresas jóvenes que están iniciando sus negocios y podría relacionarse también a la poca capacitación de sus propietarios

que a decir de estudios realizados por grandes empresas como Unilever y Alicorp obtienen mejores resultados cuanto más capacitados son sus líderes.

En relación al número de trabajadores no existe coincidencia ya que tanto Díaz (2017) y Espinoza (2018) manifiestan tener entre 6 a más trabajadores, mientras que el caso de la investigación la mayoría tienen entre 1 a 4 trabajadores (58%) y esto se reafirma en el hecho de que en su mayoría son empresas familiares (58%) ya que sus trabajadores mantienen un vínculo familiar con los dueños de la mypes.

Tabla 03 Características del enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

En relación al objetivo específico 01 Describir las características del estilo de liderazgo de los representantes de las Mypes del rubro Comercialización de productos de Consumo Masivo, Distrito de Callería 2018, y de acuerdo a las respuestas obtenidas a través de la encuesta se puede determinar que la mayoría (42%), se considera un buen líder solo en ocasiones, sin embargo cree mayoritariamente (67%) que sus colaboradores apoyan su gestión, aunque solo “A veces” (50%) toma en cuenta la opinión de los trabajadores y la mayoría (75%) no considera que estos tengan oportunidad de crecimiento en las mypes, se les dificulta delegar el 67% de las veces y su opinión es que la prima cuando toma una decisión (67%), lo cual coincide en gran parte por lo encontrado por Charqui (2016), en donde los microempresarios entrevistados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores y no las toman en cuenta, estas características de acuerdo a lo postulado por Goleman (2013) en *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*, podrían reconocerse como entre los estilos coercitivo y

autocrático, el mismo que suele tomar las decisiones sin consultar a nadie lo que puede originar que el empleado no se sienta involucrado en los objetivos de la empresa, no aporte ideas al sentir que estas son desestimadas, limitando su iniciativa y su sentido de pertenencia, y aun cuando en algunas situaciones pueda funcionar, al no fomenta el trabajo en equipo y la participación activa del personal va a restringir el desarrollo de la empresa y esto se va a reflejar en el trato a los clientes.

En relación al Objetivo específico 2 Describir las características del clima laboral, se ha podido observar que la mitad (50%) de los microempresarios consideran al incentivo económico como una forma de lograr la motivación del personal, la mayoría (58%) considera que estos “siempre” se sienten satisfechos con su trabajo en la empresa y la mitad (50%), considera que entre sus trabajadores existe un ambiente de cordialidad, asimismo la capacitación no es prioritaria pues manifiestan capacitar a sus trabajadores solo “a veces” en un 58% y finalmente responden afirmativamente en un 58% al interrogárseles si es adecuado el ambiente físico donde se desarrollan sus actividades, sin embargo estos resultan contradictorios frente a lo observado, contrastándose esto por lo manifestado por Díaz (2017) en la que los emprendedores involucran a sus colaboradores en sus objetivos y consideran que la motivación es muy importante habiendo reconocido que el estilo de liderazgo aplicado ha valido para mantener empresas estables. Así también lo afirman Lussier & Achua (2011) en *Liderazgo, Teoría y aplicación y desarrollo de habilidades* quienes manifiestan que en muchas ocasiones el destino de las organizaciones está en función a la eficacia de los líderes de la organización. En relación al clima laboral, Chiavenato (2011), afirma que este tiene incidencia en el desempeño de los trabajadores y está íntimamente relacionado con la motivación y la

percepción que tiene el colaborador de su ambiente social y físico dentro de la empresa.

Finalmente, respecto al objetivo general: Describir cuales son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018, se ha podido apreciar que si bien la mayoría (83%) considera importante al liderazgo, mantiene un estilo más cercano al coercitivo – autocrático, que limita la participación de sus colaboradores, al no involucrarlos en la visión y los objetivos de la organización, además de que no fomenta el trabajo en equipo y no se preocupa de motivar a su personal, de donde se puede deducir que su gestión no está enfocada en el liderazgo, ya que no lo considera esencial, limitándose solo a cumplir su trabajo sin buscar la mejora continua, contrastando esto con lo obtenido por Mallqui (2017) quien concluye que el Liderazgo incide significativamente en la Gestión Administrativa mejorándola y ayudando a la organización a alcanzar su visión.

.

VI. CONCLUSIONES

En relación a las características del microempresario se concluye que la mayoría son adultos jóvenes, de sexo masculino, con grado de instrucción secundaria y en su mayoría son los dueños del negocio.

La mayoría son negocios que tienen entre 1 y 6 años en el mercado, de 1 a 4 trabajadores y estos mayoritariamente tienen un vínculo familiar con el dueño del negocio, esto en relación a las características de las mypes

La mayoría tiene un liderazgo entre coercitivo y autoritario, siendo el líder el que tiene la última palabra y le cuesta delegar evitando su comportamiento que el trabajador se identifique con la empresa, exprese libremente su creatividad y aporte a la microempresa, afectando la relación con el cliente, esto en cuanto a las características de las mypes

La mayoría de los establecimientos no presenta un clima laboral idóneo, ya que el estilo de liderazgo que presenta el líder perjudica la atmosfera evitando la integración de los colaboradores y el trabajo en equipo, la mejora debe partir del líder y luego esto se hará extensiva a toda la organización y será percibida por el cliente, fidelizándolo, esto en relación al objetivo específico 2 describir las características del clima laboral.

Finalmente, y en relación al objetivo general: Describir cuales son las principales características de la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes rubro Comercialización de Productos de Consumo Masivo Distrito de Callería 2018, se concluye que la principal característica de la gestión es que la mayoría de los microempresarios del rubro no consideran que el aporte del liderazgo sea decisivo en la mejora de la gestión administrativa, perjudicando esto notablemente su desarrollo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones.

Implementar estrategias para mejorar su liderazgo que permita a su vez la mejora de su gestión, buscando involucrar a su personal en los objetivos de la empresa y considerándolos como un capital que va a hacer que las mypes tengan ventajas frente a la competencia, ya que el servicio es lo que las diferenciará de las otras que comercializan productos similares.

Enfocar su gestión en la mejora continua ya esto permitirá la satisfacción y fidelización de sus trabajadores y se reflejará en el servicio que brinden a sus clientes.

Desarrollar un plan de capacitación de manera constante, tanto para el microempresario como para sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Charqui R. (2016) *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis para optar el título de Licenciada en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Áncash – Perú.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la Administración* 7° edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones* 9° edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Cochran, W. (2000) *Técnicas de Muestreo* 15° edición. 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.
- Collao, F. et al. (2011) *Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe*. Editorial CEPAL
- Díaz, A. (2017) *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Pucallpa - Perú

- Escalona, K. (2016) *El Liderazgo en empresas del sector comercio y servicio. Elementos para un modelo*. (Tesis para optar al título de Magíster en Administración de Empresas). Universidad de Carabobo.
- Espinosa, S. (2015) *Estudio de los estilos de liderazgo empresarial aplicado a la gestión de fuerza de ventas*. (Tesis para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad San Francisco de Quito.
- Espinoza, S. (2018) *Gestión bajo el enfoque de uso de las tics, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa – Perú,
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. Editorial Cengage Learning.
- Galvis, J. & Ramírez, S. (2016) *El liderazgo eje central de una propuesta de gestión directiva, desde una perspectiva humanista en las instituciones educativas distritales Chuniza y José Joaquín Castro* (Tesis para optar la Maestría en Educación con énfasis en Gestión). Universidad Libre. Bogotá D.C.- Colombia.
- Goleman, D. (2013) *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*. Editorial S.A. Ediciones B
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación Científica* (6ª Edición). Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

- Koontz, H., y Weihrich, H. (2007) *Elementos de la Administración: Un enfoque internacional* 7° edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Lewin, K. (1988) *La Teoría del campo en la Ciencia Social*. Editorial Paidós Iberica
- Lussier, R, & Achua (2011) en *Liderazgo, Teoría y aplicación y desarrollo de habilidades* 4° edición. Editorial Cengage Learning
- Mallqui, 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) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.
- Moya, L. (2013) *La Empatía: Entenderla para entender a los demás*. Editorial Plataforma.
- Silva, M. (2016) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración) Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4° Edición. Editorial Limusa S.A. de CV.
- Velasco, J. (2008) *Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. Editorial Pirámide.

Velázquez, R, (2006) *Habilidades directivas y técnicas de Liderazgo*. Editorial Ideas propias.

Viafara A; Del Águila S; Pinedo A. (2016) *El Liderazgo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa CREDIVARGAS en Pucallpa, 2016*. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú.

Zumaeta, R. (2018) *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de vigilancia y seguridad, distrito de Callería, año 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa – Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2018				Año 2019								Año 2020		
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I		
		Meses				Meses				Meses				Meses		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
1	Elaboración del Proyecto	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X									
8	Ejecución de la metodología							X								
9	Resultados de la investigación								X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X	X				
12	Redacción del informe final												X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	
15	Redacción de artículo científico													X		

Elaboración Propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	500 hojas	250.00
• Fotocopias	5.00	6 juegos	30.00
• Empastado	50.00	1 empastado	50.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	2 millares	40.00
• Lapiceros	10.00	01 docena	10.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			480.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	10 Mototaxis1	50.00
Sub total			50.00
Total de presupuesto desembolsable	100.00		530.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• 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
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1182.00

Elaboración Propia

Anexo 3: Cuadro de sondeo

IT	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Comercial Cutervo E.I.R.L. RUC: 20393950880	Jr. Alfonso Ugarte # 829
2	Comercial Rafaela Gástelu E.I.R.L RUC: 20601992427	Av. Urb. Municipal Mz A Lt. 1a
3	Comercializadora José Luis RUC: 20601656711	Jr. Alfonso Ugarte # 1157
4	Distribuidora Justin E.I.R.L RUC: 20600636538	Av. Habilitación Urbana # 214
5	García Llanos Leydi Noily RUC: 10763488981	Jr. Miguel Grau # 131
6	Díaz Llanos Renulfo RUC:10272821050	Urb. Los Aguajes Isla Del Vergel # 883
7	Inversiones Tambo Nuevo E.I.R.L RUC: 20394060471	Jr. Miguel Grau # 152
8	Inversiones Katimia E.I.R.L RUC: 20602576176	Av. Hab. Urb. Municipal Mz. B
9	Castro Evaristo Fidel Anthony RUC: 10454740641	Urb. Los Aguajes Isla Del Vergel # 255
10	Negociaciones Bernardo E.I.R.L RUC: 20393935651	Jr. 1 Mz. B1. Mercado Mayorista.
11	Díaz Domínguez Pedro RUC: 1010357896	Mercado Mayorista Km.6
12	Almacenes y Distribuciones Flores E.I.R.L RUC: 20605170065	Calle 03 Mz. T. Lt. 04 (Espaldas Del Mercado Minorista)

Elaboración Propia

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018”

Encuestado:

(a):..... Fecha.../...../.....

A. Datos del microempresario de la empresa:

1. Edad
a) 18 a 29 b) 30 a 40 () c) 41 a 50 () d) 51 a más ()
2. Sexo
a) masculino b) femenino
3. Grado de instrucción
a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario
4. ¿Cargo que desempeña en la Empresa?
a) Propietario ()
b) Administrador ()
c) Otros ()

B) De las microempresas

5. Años en el mercado

- a) 01 a 05 años b) 06 a 10 años () c) 10 a más ()

6. Cantidad de trabajadores

- a) 01 a 05 () b) 6 a 10 () c) 10 a mas ()

7. ¿Las personas que trabajan en su empresa?

- a) Familiares () b) No familiares ()

C) De la Gestión bajo el enfoque del liderazgo

8. ¿Considera Ud. que el liderazgo es importante en su empresa?

- a) Si () b) No ()

9. ¿Se considera usted un buen líder?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

10. Cree Ud. que tiene el respaldo de sus trabajadores

- a) Si () b) No ()

11. ¿Cree Ud. que la motivación solo se logra con incentivos económicos?

- a) Si () b) No ()

12. ¿Toma en cuenta la opinión de sus trabajadores?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

13. ¿Cree Ud. que sus trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

14. ¿Considera Ud. que sus trabajadores tienen oportunidad de crecimiento dentro de su empresa?

- a) Si () b) No ()

15. ¿Considera que entre sus trabajadores existe un ambiente de cordialidad?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

16. ¿Capacita a sus trabajadores para que realicen bien su trabajo?

- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

17. ¿Cumplen sus trabajadores con las normas laborales de su empresa?

- a) Si () b) No ()

18. ¿Es su postura la que prima al momento de tomar una decisión en la empresa?

a) Si () b) No ()

19. ¿Delega Ud. funciones de confianza a sus trabajadores?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

20. ¿Considera Ud. que el ambiente físico donde se realizan las actividades es el adecuado?

a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

Callería, Noviembre del 2019.

Anexo 5: Matriz de datos

Preguntas Encuestas	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1
4	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
5	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
6	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1
7	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
8	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
9	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
10	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
11	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
13	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
14	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
15	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
SI	12	11	9	6	10	7	3	12	8	8	13	6	7	6	12
NO	3	4	6	9	5	8	12	3	7	7	2	9	8	9	3
TOTAL	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Elaboración Propia

Anexo 6: Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

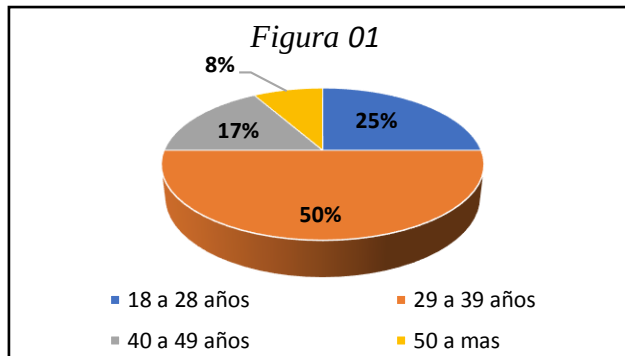


Figura 1. Edad del microempresario
Fuente tabla 01

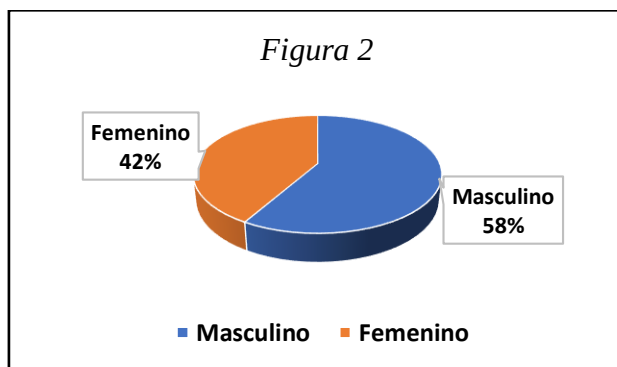


Figura 02. Genero del microempresario
Fuente tabla 01

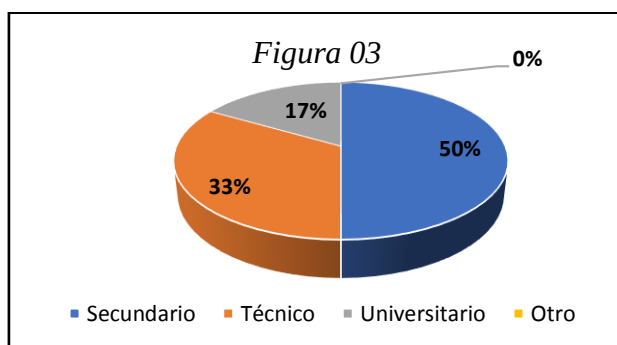


Figura 03. Grado de instrucción
Fuente tabla 01

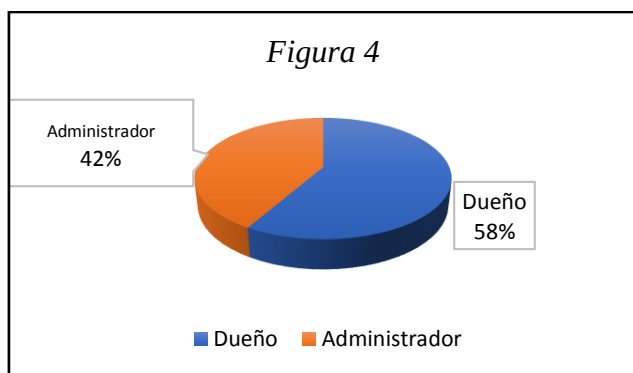


Figura 04. Cargo que desempeña
Fuente tabla 01

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

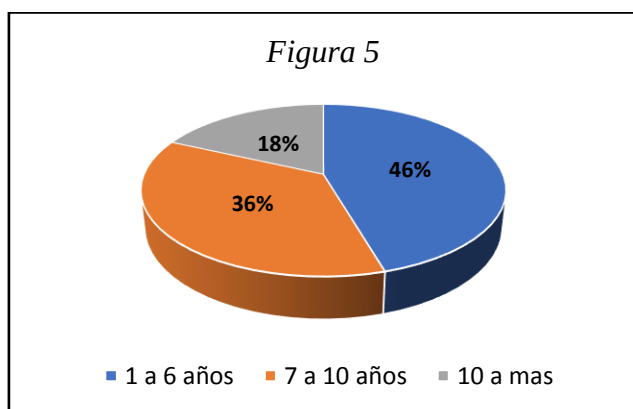


Figura 05. Permanencia en el mercado
Fuente tabla 02

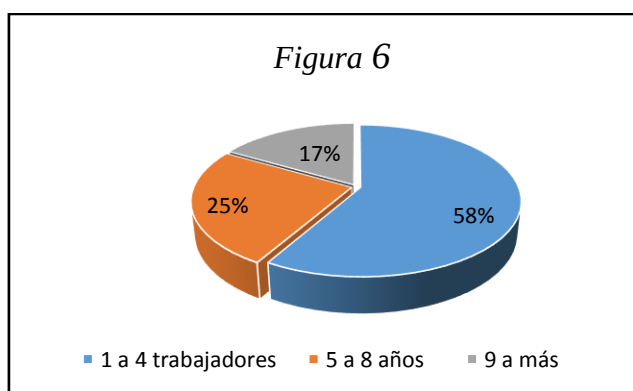


Figura 06. Cantidad de trabajadores
Fuente tabla 02

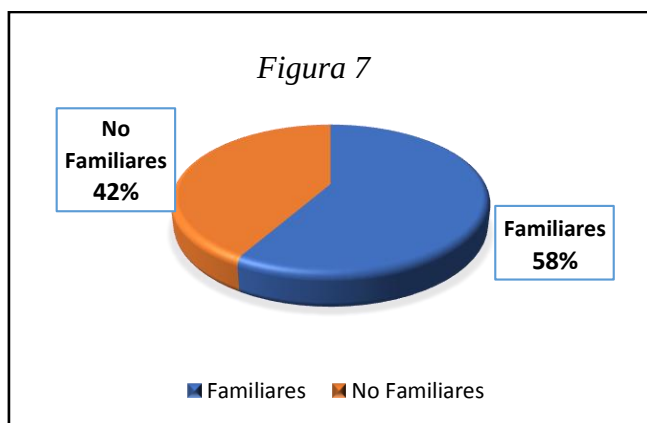


Figura 07. Personas que trabajan en la empresa
Fuente tabla 02

Características del enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018

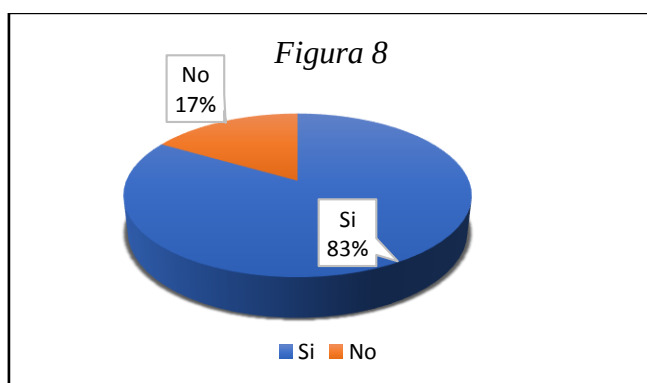


Figura 08. Considera que el liderazgo es importante en su empresa
Fuente tabla 03

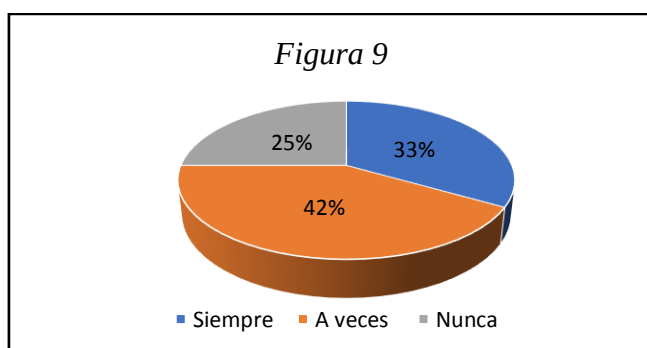


Figura 09. Se considera Ud. un buen líder
Fuente tabla 03

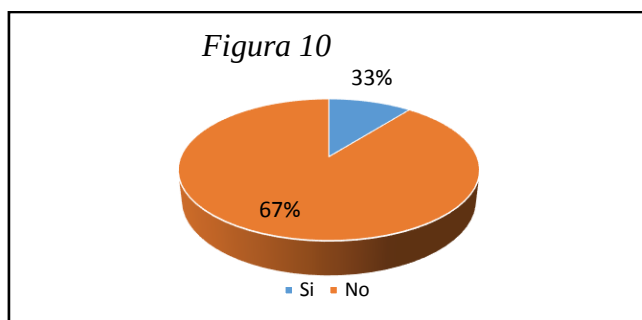


Figura 10. Cree Ud. que su gestión es apoyada por sus colaboradores
Fuente tabla 03

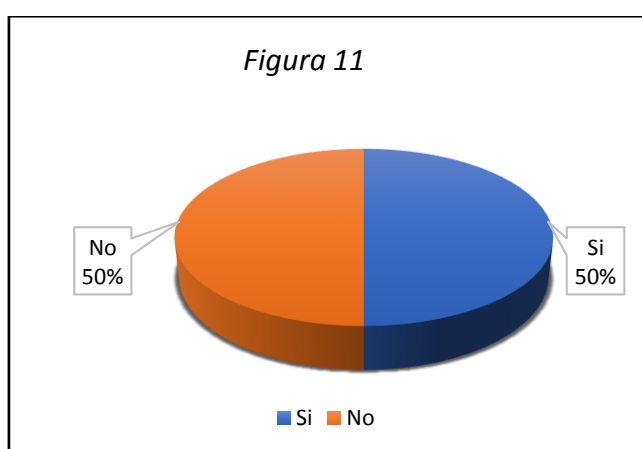


Figura 11. Cree Ud. que la motivación solo se logra con incentivos económicos
Fuente tabla 03

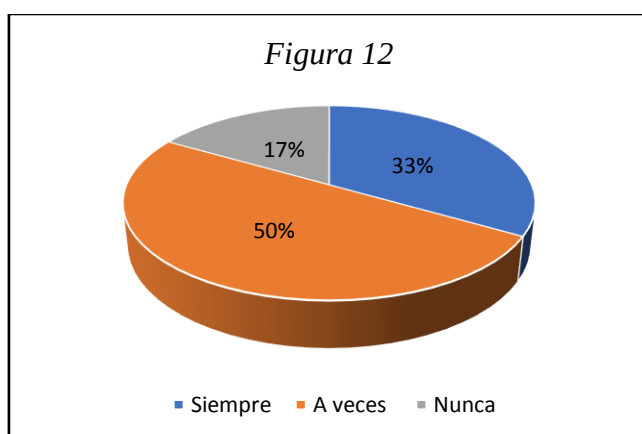


Figura 12 Toma en cuenta la opinión de sus trabajadores
Fuente: Tabla 03

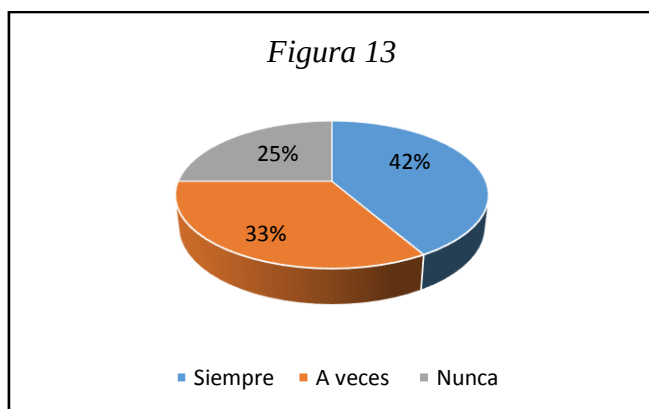


Figura 13 Cree Ud. que sus trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo
Fuente tabla 03

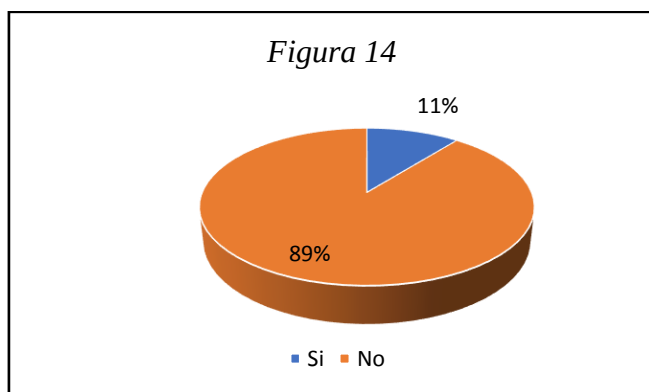


Figura 14. Sus trabajadores tienen oportunidad de crecimiento dentro de la empresa
Fuente tabla 03

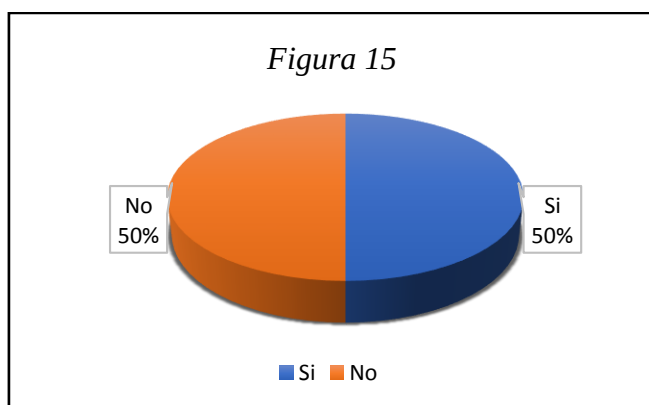


Figura 15 Entre sus trabajadores existe un ambiente de cordialidad
Fuente tabla 03

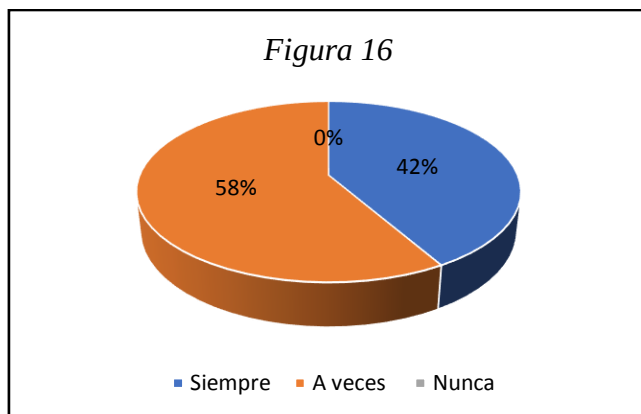


Figura 16 Capacita a sus trabajadores
Fuente tabla 03

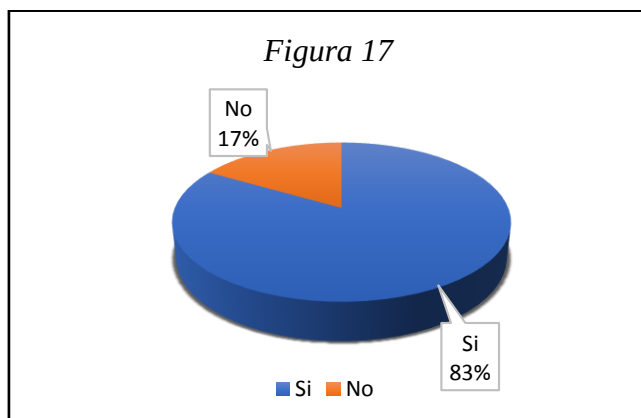


Figura 17. Cumplen sus trabajadores con las normas de la empresa
Fuente tabla 03

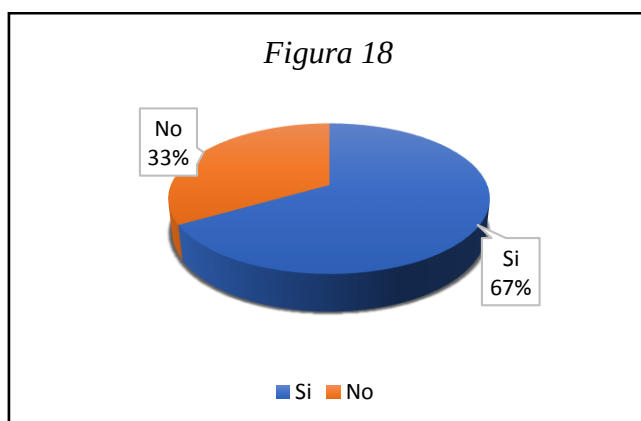


Figura 18. Su postura es la que prima al momento de tomar una decisión
Fuente tabla 03

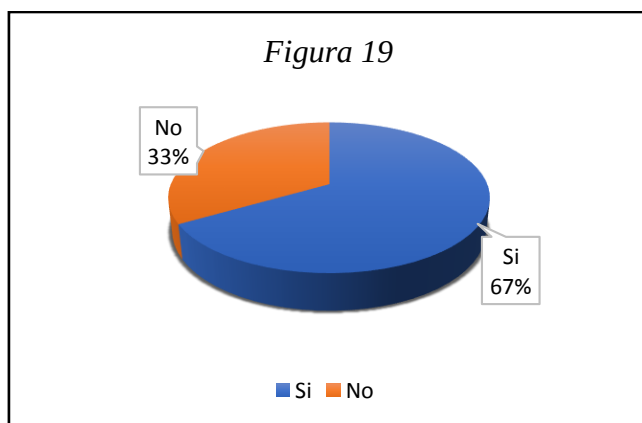


Figura 19. Delega Ud. funciones de confianza a sus trabajadores
Fuente: Tabla 03

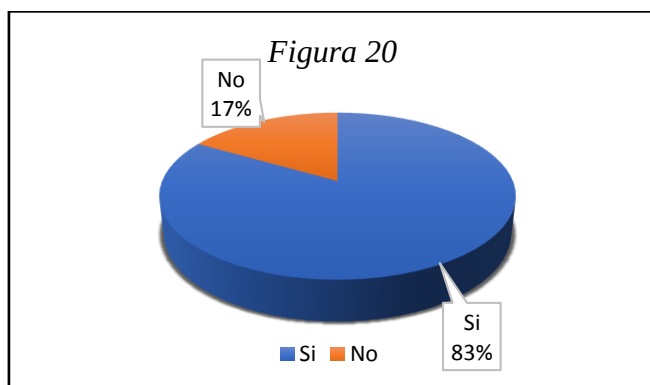


Figura 20. El ambiente físico donde se realizan las actividades es el adecuado
Fuente: tabla 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados señores:

Comercial Cutervo E.I.R.L.

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Licenciada Administrativas denominada: **Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 956836860, correo wilder1112@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Wilder Ramirez Sánchez</u>		Abril 2020	
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfaro</u>		Abril 2020	
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados señores:

Comercial Rafaela Gástelu E.I.R.L

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Licenciada Administrativas denominada: **Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 956836860, correo wilder1112@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Wilder Ramirez Sánchez</u>		<u>Abril 2020</u>	
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
<u>Carlos E. Rebaza Alfaro</u>		<u>Abril 2020</u>	
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados señores:

Comercializadora José Luis

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Licenciada Administrativas denominada: **Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del rubro comercialización de productos de consumo masivo, distrito de Calleria, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 956836860, correo wilder1112@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Wilder Ramirez Sánchez		Abril 2020	
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfaro		Abril 2020	
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 150 words)

Exclusions

- 7 Excluded Matches

Top Sources

- 13%  Internet sources
- 0%  Publications
- 3%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
77 suspect characters on 2 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.