



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS,  
RUBRO MOLINOS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS,  
DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. ALAN FERNANDO DÍAZ VIA**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARA VIA**

**PUCALLPA - PERÚ**

**2017**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Sergio Ortiz García**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi padre, Weider Antonio Díaz Vargas

A mi madre, Sonia Consuelo Via Malpartida

## **DEDICATORIA**

A mis hermanas, amigos y  
profesores.

## RESUMEN

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 empresarial (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.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, liderazgo, estilos de liderazgo, molino.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out with the main objective of determining the Quality Management under the leadership approach in the mypes of the service sector, food mills sector, Callería district, year 2017. Academic document that was elaborated developing a research methodology of the descriptive -transversal-non-experimental type. For this purpose, a structured questionnaire of 16 questions was applied by means of the survey technique to 15 entrepreneurs of the food product mills, obtaining as results: Of the entrepreneurs: they are mainly in the age range of "51 to over "(46.7%). 86.7% are male and without instruction: that is, 40.0% are empirical. These mypes, mostly already have a presence in the market of "11 plus years" (46.7%) and on average have "6 to 10 workers" (73.3%). In Quality Management: 100.0% run your business with quality; but only 66.7% have designed and exhibited the mission, vision and values; It has a defined organization chart (86.7%), which allows them to maintain a better organization. In Leadership: a sector is considered leader (46.7%) and another "boss" (53.3%) because it indicates, the sector requires authority. Corporate leadership (53.3%) and autocratic leadership (33.3%) apply. Entrepreneurs involve their employees in their objectives (100.0%) and consider that motivation is very important (46.7%). Finally, they indicate that the leadership style has been valid to maintain stable businesses, with management, low turnover and absence of unions.

**Keywords:** Quality Management, leadership, leadership styles, mill.

# ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS.....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Caracterización del Problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema .....	4
<b>1.2 Objetivos de la investigación.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo General .....	4
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>1.3 Justificación de la investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales .....	8
<b>2.2 Bases teóricas de la Investigación.....</b>	<b>9</b>
2.2.1 Liderazgo .....	9
2.2.2 Gestión de calidad .....	12
<b>2.3 Marco Conceptual.....</b>	<b>18</b>
2.3.1 Liderazgo .....	18
2.3.2 La micro y pequeña empresa .....	24
2.3.3 Glosario de términos.....	25
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Hipótesis General.....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Hipótesis Específicas.....</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Metodología .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Tipo de investigación .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3 Nivel de investigación .....</b>	<b>29</b>

4.4.1	No experimental, .....	30
4.4.2	Transversal .....	30
4.4.3	Descriptivo .....	30
<b>4.5</b>	<b>Población y muestra.....</b>	<b>31</b>
4.5.1	Población .....	31
4.5.2	Muestra.....	31
<b>4.6</b>	<b>Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....</b>	<b>32</b>
<b>4.7</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>33</b>
4.7.1	Técnicas .....	33
4.7.2	Instrumentos .....	33
<b>4.8</b>	<b>Plan de análisis de datos .....</b>	<b>33</b>
<b>4.6</b>	<b>Matriz de Consistencia .....</b>	<b>34</b>
<b>4.7</b>	<b>Principios éticos.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>5.1</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>37</b>
A)	Características del propietario de la Mype. ....	37
B)	Características de la Gestión de Calidad. ....	42
C)	Del enfoque con liderazgo. ....	45
<b>5.2</b>	<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>53</b>
A)	Características del propietario de la Mype. ....	53
B)	Características de la Gestión de Calidad. ....	54
C)	Del enfoque con liderazgo. ....	56
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>58</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>59</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>
<b>1.</b>	<b>Cronograma de Actividades .....</b>	<b>61</b>
<b>2.</b>	<b>Presupuesto General.....</b>	<b>62</b>
<b>3.</b>	<b>Encuesta.....</b>	<b>63</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	32
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.....,	34
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del emprendedor? .....	37
Tabla 4:¿Cuál es el sexo del emprendedor? .....	38
Tabla 5:¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor? .....	39
Tabla 6:¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado? .....	40
Tabla 7:¿Cuántos colaboradores cuenta su empresa? .....	41
Tabla 8:¿Conduce la administración con gestión de calidad? .....	42
Tabla 9:¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa? .....	43
Tabla 10:¿Tiene diseñado un organigrama o estructura? .....	44
Tabla 11:¿Ud. se considera líder o Jefe? .....	45
Tabla 12:¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo? .....	46
Tabla 13:¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa? .....	47
Tabla 14:¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa? .....	48
Tabla 15:¿Cómo motiva a su personal? .....	49
Tabla 16:¿Existe alta rotación de personal? .....	50
Tabla 17:¿Los colaboradores se han organizado en sindicatos? .....	51
Tabla 18:¿El líder debe tener liderazgo? .....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Cuál es la edad del emprendedor? .....	37
Gráfico 2:¿Cuál es el sexo del emprendedor? .....	38
Gráfico 3:¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor? .....	39
Gráfico 4:¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado? .....	40
Gráfico 5:¿Cuántos colaboradores cuenta su empresa? .....	41
Gráfico 6:¿Conduce la administración con gestión de calidad? .....	42
Gráfico 7:¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa? .....	43
Gráfico 8:¿Tiene diseñado un organigrama o estructura? .....	44
Gráfico 9:¿Ud. se considera líder o Jefe? .....	45
Gráfico 10:¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo? .....	46
Gráfico 11:¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa? .....	47
Gráfico 12:¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?.....	48
Gráfico 13:¿Cómo motiva a su personal? .....	49
Gráfico 14:¿Existe alta rotación de personal? .....	50
Gráfico 15:¿Los colaboradores se han organizado en sindicatos? .....	51
Gráfico 16:¿El líder debe tener liderazgo? .....	52

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

Tratar el tema de liderazgo representa enfocarse en el estilo de dirección de la persona o personas que tiene en sus manos el rumbo de la organización.

Generalmente se atribuye a organizaciones visibles y grandes y no han estado muy relacionadas con las mypes.

Sin embargo el escenario a cambiado, porque son las mypes las protagonistas de la dinamización de la economía y fuente de trabajo para la pujante mano de obra existente en el medio, constituida generalmente por jóvenes sin experiencia que tiene toda la energía y predisposición para hacer las tareas de la mejor manera, pero falta: dirección.

Es esa dirección clara, vidente, socializada y sobre todo orientadora, la que está ausente en las micro y pequeñas empresas, que se necesita para encausar los esfuerzos de mano de obra y obtener resultados eficaces.

El presente informe final de investigación se desarrolló mediante el método descriptivo y analítico de la gestión de calidad, bajo el enfoque de liderazgo, en el sector comercial, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, año 2017.

La investigación tiene como finalidad, encargarse de los asuntos que inciden en la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector comercial, rubro molinos de productos alimenticios, en el distrito de Callería, que tiene que ver principalmente con el análisis de las pequeñas y medianas empresas del mencionado sector, para conocer que estilo de liderazgo utilizan sus directivos para lograr motivar al personal y conseguir mejorar en ellos, los resultados planificados.

## **1.1 Planteamiento del Problema**

La investigación nace del interés de tratar el tema de liderazgo porque los directivos de las mypes del sector empresarial no las utilizan por desconocimiento y también porque considera de poca importancia o influencia en los resultados de la gestión.

### **1.1.1 Caracterización del Problema.**

Para tratar el tema de liderazgo, se cita una reflexión muy conocida “El líder: ¿nace o se hace?”

Al respecto podemos asegurar que los líderes siempre han existido y el acto de liderar es tan antiguo como la humanidad.

La literatura sobre el liderazgo es amplia y se ha producido principalmente en los últimos treinta años.

Las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, son negocios de naturaleza operativa y que por ello cuenta con personal de diferentes cualidades sobre todo operario; en que está puesta en prueba la calidad de dirección del emprendedor para lograr cubrir la demanda y alcance de objetivos del negocio.

Entonces, ante la presión propia de los factores como: operaciones productivas, jornadas laborales que deben cumplirse, clientes en espera y calidad de vida en el trabajo, convergen en que se necesita de un estilo de liderazgo que garantice cumplimiento de los servicios.

Estas operaciones requieren de mucha coordinación y necesitan que el liderazgo del emprendedor este presente para tomar las decisiones correctas de manera oportuna. Y que todos los miembros de la empresa estén involucrados con los objetivos de la organización.

En ciertas ocasiones es necesario que el emprendedor ponga en práctica un determinado tipo de liderazgo y eso dependerá de cuan capacitado esté al respecto, porque lo contrario podría cometer errores que podrían impactar en el resultado del negocio.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

De acuerdo con lo expuesto, el enunciado del problema es el siguiente:

¿El apropiado estilo de liderazgo de los emprendedores de las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, beneficiará la dirección de los negocios?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, están formalizados.
- Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, son gestionadas con calidad.
- Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, cuentan con un plan de liderazgo.

### **1.3 Justificación de la investigación**

La investigación que se desarrolló respecto a la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios en el distrito de Callería, se justifica porque es conveniente conocer el impacto que puede alcanzar una gestión bajo un adecuado liderazgo.

Constituye un reto académico y será de utilidad para futuras investigaciones de estudiantes y próximo graduando que tengan interés y deseen iniciar investigaciones relacionadas a la gestión de empresas.

## CAPÍTULO II REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

**Burns (1978)**, afirmó que el liderazgo es inseparable de las necesidades de los seguidores y de sus objetivos, y señaló que la esencia de la relación líder-seguidor es la interacción de personas con distintos niveles de motivación y de energía potencial en la búsqueda de un objetivo común. Esta interacción, según Burns, toma dos enfoques radicalmente diferentes, aunque no contrapuestos: (a) el liderazgo transaccional, el mismo que ocurre cuando una persona toma la iniciativa de establecer contacto con otras con el propósito de intercambiar cosas de mutuo valor a cambio de determinados comportamientos en el liderado; y (b) el liderazgo transformacional, aquel que ocurre cuando una o más personas se comprometen con otras para el logro de ciertas metas, de tal manera que los líderes y los seguidores elevan entre sí sus niveles de motivación y moralidad.

**Botero M.; Peña P. (2003)**. Según Botero señala que el hecho que hoy en día una empresa permanezca con vida es a consecuencia de que implanto estrategias con prácticas valiosas sobre servicio de calidad, sin importar que se haga o se tenga que inventar todo nuevo cada segundo. Hoy en día con la globalización el tema sobre servicio al cliente se ha vuelto inevitable permanente siendo una práctica constante para alcanzar logros de productividad con manejos estratégico sobre gestión de



calidad y servicio de atención. El cliente tiene una poderosa decisión de acuerdo al producto que desean, en el momento y la forma como lo desean. En el mundo entero muchas organizaciones de distintos sectores se están dando cuenta que para alcanzar mayores logros de productividad su éxito depende en gran medida del grado de satisfacer a sus clientes.

Convirtiéndose así el servicio al cliente un factor diferenciador en los distintos sectores del mercado, convirtiéndose en una estrategia primordial para mejores ventas y mayores ingresos económicos, siendo pieza clave para sobrevivir en los mercados actuales bajo un buen manejo de calidad y gestión. Muchas empresas u organizaciones deben dejar de pensar en los clientes o usuarios como una masa de individuos, sino por lo contrario en pensar que cada usuario es diferente y establecer una relación uno a uno. Para lograr un buen resultado en la percepción de calidad en el servicio debe estar respaldado por una buena estructura y gestión de organización de dicho sector, de esta forma se va establecer una filosofía de servicio de calidad que busque superar las expectativas de los usuarios.

Para alcanzar una buena percepción referido al servicio de calidad está ligada a elementos tangibles, como son el cumplimiento de las promesas, la actitud de mostrar frente al servicio que se ofrece, la competencia que existe en el mercado debido a los nuevos modelos de calidad de servicio, la competencia del personal y la empatía que se muestra. La calidad en el servicio que ofrece una solución a la medida que cada uno implementa los llamados servicios de calidad y gestión de calidad. Los clientes tienen variados requerimientos hacia los productos que quieren

obtener y esto son los puntos vitales para cualquier organización, ya que los clientes son la razón de ser para los negocios y alcanzar altos índices de desarrollo y productividad. Las empresas, las organizaciones deben de satisfacer notoriamente todos sus necesidades y expectativas de los usuarios, ya que la satisfacción de los clientes tiene un gran efecto significativo en las intenciones de compra.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Bustamante P.; Kawakami R., Reátegui S. (2013).** En su tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, investigación cuantitativa correlacional examinó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo de los gerentes bancarios en el Perú.

Para la muestra, se contó con la participación de 102 gerentes bancarios, quienes respondieron el cuestionario BarOn EQ-i adaptado a la realidad peruana por la Dra. Ugarriza, para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario MLQ 5X-Short, para medir los estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y pasivo-avoidante) y las variables de resultado de liderazgo (esfuerzo extra, efectividad y satisfacción). En el estudio, se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación. Asimismo, no se encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transaccional. Por otro lado, se encontró una relación negativa débil entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo pasivo-avoidante. Los resultados también mostraron una correlación

positiva media entre la inteligencia emocional y las variables de resultado de liderazgo. En el estudio, no se evidenciaron diferencias de género en las mediciones de la inteligencia emocional y de los tres estilos de liderazgo ni en la medición de los nueve factores de liderazgo.

**Mendoza M. (2008).** Señala en su investigación lo siguiente: La microempresa es definitivamente un segmento que requiere de mucha importancia profesional, ya que presenta diversos problemas que enfrentan y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Los problemas que surgen son: falta de formación integral de los empresarios, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos de gran importancia. Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han ido evolucionando con el transcurso de los años teniendo un gran enfoque en los últimos setenta años.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Liderazgo**

Durante la última década, las habilidades interpersonales han sido identificadas cada vez más como una parte importante en el liderazgo eficaz (Goleman, 1998a). Son funciones del liderazgo motivar e inspirar a otros con la finalidad de fomentar actitudes positivas en el trabajo y crear un sentido de contribución y de importancia por parte de los empleados (Hogan et al., 1994). Estos requisitos de liderazgo han establecido nuevos programas de capacitación para

desarrollar las habilidades de los líderes en las organizaciones (Fulmer, 1997).

Investigaciones han dado como resultado los atributos y comportamientos de los líderes que llevan a cabo con éxito sus funciones de liderazgo con el fin de identificarlos y formar criterios para la selección y desarrollo de líderes (Church & Waclawski, 1998; Pratch & Jacobowitz, 1998).

**Yukl (1989)** afirmó lo siguiente: El liderazgo ha sido definido en términos de rasgos individuales, conducta del líder, patrones de interacción, el papel en las relaciones, percepción de los seguidores, influencia sobre los seguidores, influencia sobre la meta de las tareas, e influencia sobre la cultura organizacional. Muchas de las definiciones de liderazgo involucran un proceso de influencia, pero las numerosas definiciones de liderazgo que han ido apareciendo tienen poco en común. Ellas difieren en muchos aspectos, incluyendo importantes diferencias en quienes ejercen la influencia, el propósito de la influencia, y la manera en que la influencia es ejercida. (p.252) Al respecto, Yukl (1989) hace una revisión de los distintos enfoques de liderazgo: 1. Enfoque de rasgos, enfatiza los atributos personales de los líderes, algunas de las preguntas de investigación en este enfoque son: (a) ¿cuáles son los rasgos relacionados al liderazgo eficaz?, (b) ¿cuáles son las habilidades relacionadas con la eficacia del líder?, y (c) ¿cómo los rasgos interactúan para influenciar en la eficacia del líder? 2. Enfoque conductual, enfatiza qué es lo que hacen los líderes y gerentes realmente en el trabajo, y la relación de conducta para administrar eficazmente. Las principales preguntas de investigación que se plantean en este enfoque son: (a) ¿cuál es la naturaleza del trabajo administrativo?, (b) ¿cómo debería ser clasificado el comportamiento administrativo?, y (c) ¿qué tipos de

comportamientos administrativos están relacionados con la efectividad? 3. Enfoque situacional, enfatiza la importancia de los factores contextuales como: (a) la autoridad y discreción del líder, (b) la naturaleza del trabajo realizado por la unidad del líder, (c) los atributos de los subordinados, y (d) la naturaleza del ambiente externo. Se tienen dos principales subcategorías: (a) los investigadores buscan descubrir cómo la situación influencia en la conducta y cuántas variaciones pueden ocurrir en el comportamiento administrativo a través de las distintas posiciones de gestión, y (b) los investigadores buscan descubrir cómo la situación modera la relación entre los atributos o conductas del líder y la eficacia del líder. 4. Enfoque de poder-influencia, intenta explicar la efectividad de liderazgo en términos de la cantidad de poder que tiene un líder, el tipo de poder y cómo el poder es ejercido. El poder no solo es importante para influenciar en los subordinados sino también en los pares, superiores y personas fuera de la organización. En este enfoque, se plantean las siguientes preguntas de investigación: (a) ¿cuáles son los diferentes tipos de poder?, (b) ¿cómo es el poder adquirido o perdido por los líderes?, (c) ¿cómo el poder es ejercido por los líderes efectivos?, y (d) ¿cuánto poder debe tener un líder? Según Hellriegel y Slocum (2004), los modelos de rasgos del liderazgo se basan en las características personales de los líderes y se usan para predecir la presencia y eficacia del liderazgo. Existe evidencia de que la mayoría de los líderes exitosos comparten cuatro rasgos: (a) inteligencia, (b) madurez y amplitud de visión, (c) necesidad de logros, y (d) honestidad. Los autores mencionan que “el modelo de rasgos es inadecuado para predecir correctamente el desempeño de los líderes.” (p.254) En relación con el enfoque conductual de las teorías y modelos de liderazgo, D’Alessio (2010) menciona que “dos grupos de académicos/consultores pioneros,

pertenecientes al grupo conductual, fueron R. Tannenbaum y W.H. Schmidt, y R. R. Blake y J. S. Mouton.

Ellos comenzaron un camino para conseguir pistas tangibles y poder determinar la conducta efectiva del liderazgo” (p.42).

### **2.2.2 Gestión de calidad**

#### **Edwards Deming (1900-1993)**

Planteo catorce principios donde señalan como se debe administrar una organización para asegurar su éxito por medio de calidad, sirven para evaluar y autoevaluar la actuación de la dirección de cualquier organización. Los principios son:

- Crear constancia de objetivos.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Eliminar la dependencia de la inspección en masa.
- Acabar con la práctica de conceder un contrato solo por su precio.
- Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.
- Instituir la formación y reformación.
- Instituir el liderazgo.
- Erradicar el miedo.
- Derribar las barreras entre las áreas del personal.
- Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.
- Eliminar cuotas numéricas.

- Eliminar barreras para dignificar la fabricación.
- Instituir un programa de educación y reentrenamiento.
- Actuar para lograr la transformación.

La calidad no cuesta, sino que a través de utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que gastan en hacer las cosas mal tendrá que hacerlo nuevamente y así disminuye los costos de operación de las organizaciones y por medio de estrategias de métodos podemos eliminar los trabajos que ocasionan las equivocaciones y por medio del establecimiento de una mejora continua en los procesos, de esta manera se genera un aumento de la llamada productividad. El concepto más claro de calidad toma mayor importancia por los años 50's donde aparece el autor más importante sobre calidad Edwards Deming se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica". Este mejoro el círculo de calidad propuestos por **Shewhart**, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de cuatro etapas las cuales son:

- Plantear.
- Hacer.
- Verificar.
- Actuar

El círculo de calidad se transforma en un mecanismo de mejora continua, ya que se tiene que analizar cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerla mejor

y evitar futuros errores, y una vez logrado el objetivo que se planteó hay que seguir estableciendo y no dejar de continuar con el proceso.

Deming aportó una serie de puntos que son muy importantes para la vida de una empresa ya sea pequeña, mediana o grande, simplemente para una mejor calidad, estos puntos que Deming ofrece son:

- Crear constancia de propósito. Esto es para mejorar productos o servicios.
- Adoptar la nueva filosofía. Para poder entrar a la nueva era económica
- Terminar con la dependencia de la inspección.
- Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios. No se puede
- Mejorar el sistema de producción y de servicios para mejorar la calidad y productividad.
- Entrenamiento del trabajo. Uno de los principales problemas en entrenamiento, y la supervisión es que no se han fijado estándares para poder medir cual es un trabajo aceptable y cual no lo es.
- Adoptar e instituir el liderazgo. La supervisión es responsabilidad de la administración y debe de eliminar las barreras que le impidan al trabajador desarrollar sus actividades con orgullo.
- Eliminar temores.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Eliminar slogan. Es muy importante eliminar todo tipo de slogan que impliquen la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo, el proponer metas, sin un método para llegar a ellas, va a producir



más efectos negativos que positivos.

- Eliminar estándares. Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo.
- Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- Instituir un activo programa de educación.
- Implicar a todo el personal en la transformación.

**Camisón, C., Cruz S. y Gonzales T. (2006).** Según estos autores nos indican que un proceso de gestión de calidad bien plasmado se basa directamente a un control estadístico, colección de métodos, para obtener un buen control de calidad de productos y procesos. En el enfoque técnico de gestión de calidad hay mucha insuficiencia de este concepto ya que no presentan un enfoque claramente articulado a los amparos o los pilares del enfoque sistemático de la gestión de calidad. Se define así a la gestión de calidad como un conjunto de métodos, estrategias útiles de forma aleatoria, puntual para diversos aspectos del proceso administrativo o sectores en especial. También se analiza o se comprende que es una herramienta para mejorar la dirección de los recursos humanos, ya que otros lo relacionan con el tema de marketing, siendo un instrumento útil para crear una organización orientada directamente a la relación que existe con, los clientes.

Otros autores señalan sobre gestión de calidad que solamente es una técnica de control ya que no parece suficiente por dos razones: “Aporta ideas de carácter abstracto y el segundo que diversos enfoques están basados en una perspectiva de sistemas”. Se puede entender a la gestión de calidad como un conjunto de técnicas y

procedimientos, para convertirla en un nuevo paradigma de la dirección. La calidad es en su esencia una forma de dirigir una organización sin dejar alado que el control de calidad es mucho más que una agrupación de proyectos técnicos y actividades que ayuden en el proceso de motivación,

La gestión de calidad está caracterizada por un enfoque humanista y sistemático relacionado claramente con la dirección en virtud de incidir o dar un gran valor agregado a la gestión de calidad. Presentando unos principios tales como un enfoque sistemático de la organización considerando la interacción entre todas las actividades y los miembros de la empresa. Ahora bien, para que la gestión de calidad pudiera asimilarse a un paradigma de la dirección debe aportar metodología estructurada y una teoría descriptiva sobre el manejo y como dirigir con éxito cualquier organización. Varios especialistas definen la idea que la gestión de calidad está definida como un campo de especialización teniendo múltiples fuentes, tanto en teoría como en la práctica profesional y la formalización de principios prácticos construida dentro del campo. Se debe admitir que hay un campo directamente para la organización de una dirección que tiene que ver más allá de la gestión de calidad.

La gestión de calidad aporta muchos elementos de interés tanto para diferenciarse de la competencia, teniendo siempre como objetivo a los proyectos que se quiere mejorar en gestión, más que un proceso es una estrategia se refiere a una filosofía de dirección ya que no debemos confundir con un programa de calidad que necesariamente ha de tener un principio y un fin. La gestión de calidad está compuesta por distintas componentes como liderazgo, participación, compromiso,

auto responsabilización, cooperación y aprendizaje dentro del marco de una misión compartida por los miembros de una dirección. Todos esos componentes están relacionados con la calidad son enfoques de implantación para estrategias exitosas.

La gestión de calidad moderna es plena solo cuando los procesos se alinean para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, teniendo niveles de organización, estrategia y estructura bien definida. El análisis estructural viene definido sobre participación, trabajo en equipo y liderazgo, así como principios de diseño organizativos orientados hacia estructuras horizontales, federales y divisionales que combatan los perversos hábitos de la estructura burocrática.

En definitiva, la gestión de calidad se ha construido históricamente como un conjunto complejo de combinación de ideología y métodos estratégico que se han implementado en la praxis. En el futuro dependerán de la habilidad que integran el movimiento por la calidad para forjar enfoques, modelos y sistemas de gestión de la calidad que unen:

- Flexibilidad. Facilitando la integración de sistemas, sin merma de un sustractor de formalización y documentación.
- Innovación. Compatibilizándola con la estandarización.
- Fusión de conceptos y metodología. Manteniendo la coherencia interna.
- Cohesión de todos los grupos de interés. Privilegiando la satisfacción de los clientes.
- Cooperación. Sin deteriorar la responsabilidad individual de cada uno.

La gestión de calidad debe buscar la integración y la asimilación mutua de conceptos, principios, prácticas y técnicas para una mejor satisfacción al cliente. Se logrará cuando se aplica una filosofía de dirección impregnada a la academia de administración de organizaciones.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Liderazgo**

Es un concepto intuitivo sobre el que es difícil llegar a una definición consensuada. El liderazgo se ha definido como un rasgo de personalidad, una habilidad para inducir obediencia, el ejercicio de influencia, una forma de persuasión, una relación de poder o simplemente una percepción de los subordinados.

**Jhon Kotter (1990)** destaca tres dimensiones generales que definen el liderazgo organizacional:

1. Establecer dirección
2. Alinear a los subordinados con la dirección establecida
3. Motivar e inspirar a los subordinados.

Seguendo esta perspectiva, líder es la persona que establece la dirección y las metas para un grupo de individuos, consigue el compromiso de los miembros

del grupo hacia estas metas y motiva e inspira a los miembros del grupo para alcanzar las metas establecidas.

### **Los rasgos del líder efectivo**

Son innumerables posiciones que buscan definir el liderazgo de las personas. Al respecto podemos citar la teoría de los rasgos o teoría del gran hombre; que indica que el hombre nace con ciertas habilidades desde muy temprana edad y que los convierte en candidatos a para ocupar posteriormente posiciones de liderazgo.

Sin embargo, esta posición tiene sus altibajos cuando los atributos individuales deben interactuar con la situación: es decir no necesariamente es ser líder en todas las circunstancias.

De entre los rasgos que cabe destacar están las habilidades y la personalidad:

#### **Habilidades**

Los líderes se caracterizan por tener habilidades cognitivas e interpersonales.

#### **Habilidades cognitivas**

Son las habilidades técnicas que consisten en el conocimiento de los métodos, procedimientos y técnicas para llevar las actividades propias de la unidad organizativa y son importantes para obtener la credibilidad de los subordinados.

#### **Inteligencia Emocional**

La responsabilidad de dirigir a otros requiere de los líderes una capacidad para manejar sus emociones de manera efectiva.

La madurez emocional implica un buen conocimiento de uno mismo, alto autocontrol, buena estabilidad psicológica y emocional, baja defensividad y bajo egocentrismo. Todo esto es muy necesario para también obtener la confianza y la credibilidad de los seguidores, imprescindible para guiar o liderar.

### **Personalidad**

Citamos las tres principales según la Teoría de Necesidades de D.C. Mc Clelland:

- **Motivación por el logro**

Se refiere al interés por alcanzar resultados extraordinarios mediante el esfuerzo personal.

Estos líderes se plantean metas alcanzables y asumen el compromiso por su logro. Son perseverantes, asumen riesgos moderados y calculados y siempre realizan una autoevaluación (feedback).

- **La necesidad de afiliación**

Esta característica refiere al deseo del líder de establecer relaciones personales estrechas con otros. Gustan de ser aceptados y admirados por otros y es la base para entablar la cooperación de sus subordinados.

Para esta característica de personalidad es necesario tener un nivel adecuado de afiliación, a fin de evitar distorsiones en las relaciones con los subordinados.

- **La necesidad de poder e influencia.**

Esta característica se refiere al deseo del individuo de adquirir status e influir en los demás. El problema reside si este deseo tiene alta dosis de necesidad de poder, es decir, el líder se centra en conseguir sus metas personales dejando a un lado, los intereses de la organización e individuos.

Los líderes efectivos tiene una preocupación por el uso moral y ético del poder que ejercitan de forma altruista y colectivo. Tienen presente los efectos de sus acciones y tienen una gran integridad.

### **Liderazgo orientado a las relaciones**

Destacan las siguientes conductas:

1. Motivar
2. Consultar
3. Delegar
4. Apoyar
5. Desarrollar
6. Gestionar conflictos y desarrollar equipos de trabajo
7. Integrar socialmente

8. Reconocimiento
9. Recompensar

### **Liderazgo orientado a la tarea**

1. Planificar y organizar
2. Solucionar problemas
3. Clarificar roles y objetivos
4. Informar
5. Supervisar

### **Liderazgo transaccional**

Ocurre cuando el líder y el seguidor establecen una relación basada en el intercambio.

Tres consideraciones básicas:

- a. Los seres humanos están básicamente orientados a la consecución de metas y actúan racionalmente para alcanzarlas.
- b. Las conductas, son recompensadas se mantienen en el tiempo
- c. Desde pequeños, los seres humanos refuerzan del intercambio las reglas de reciprocidad y equidad.

### **Liderazgo transformacional**

Adicional a establecer una relación de intercambio entre el líder y sus seguidores, se refuerza el establecimiento de una relación emocional.



El líder motiva a sus subordinados a alcanzar objetivos más allá de sus objetivos personales y por el bien de la organización.

El liderazgo transformacional tiene un efecto extraordinario en sus seguidores, donde destaca:

- Alto grado de confianza
- Lealtad
- Admiración
- Identificación
- Respeto al líder

Existen dos componentes que caracterizan al líder que tiene ese efecto deseado en sus organizaciones.

- a. Carisma
- b. Coaching

### **Tipos de Liderazgo**

Existen identificados varios tipos de liderazgo por diversos autores, citamos los siguientes:

- **Liderazgo empresarial**

Se caracteriza porque el líder busca influir e integrar a los subordinados en el logro de los objetivos de la organización, alineando los objetivos personales y obtener un equilibrio.

- **Liderazgo autocrático**

Es el estilo donde el líder ordena a sus subordinados y espera los resultados. Se caracteriza porque existen recompensas, pero también castigos. Se evalúa constantemente el desempeño.

- **Liderazgo democrático**

Se caracteriza porque toma decisiones consultando a sus subordinados. Es un líder comunicador e integrador. Tiene empatía y llegada al personal.

Constituye un estilo riesgoso si existen altas dosis de filiación. No cabría si las decisiones deben tomarse con rapidez.

- **Liderazgo Laissez faire**

Es el estilo de liderazgo donde se brinda mayor libertad al subordinado. Existen determinados campos como área de creatividad, expertos u otros colaboradores que no necesiten de supervisión.

- **Liderazgo paternalista**

Es un estilo de liderazgo donde el líder considera que sabe todo y su personal no. Los motiva a lograr los resultados de la organización imponiendo reconocimientos y castigos, buscando mayor rendimiento. Brinda consejos a sus colaboradores para que tomen conciencia de los beneficios de los resultados y también lo malo de no cumplir con sus deberes. Protege y escucha sus necesidades, pero puede perder protagonismo si no cumple con las recompensas.

### **2.3.2 La micro y pequeña empresa**

Según la **Ley N.º 28015 (2003)**. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad

económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Según la Ley N.º 30056 (2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **2.3.3 Glosario de términos**

Liderazgo es un concepto elusivo, por consiguiente, existen muchas definiciones y formas de ser visto.

**Schiro (1999)**

Liderazgo ha sido un tema de “**confusión, exasperación, e incertidumbre** para aquellos que buscan comprenderlo”

**Harrison (1999)**

“Liderazgo es el arte de influenciar a otros a conseguir su máximo desempeño para alcanzar una tarea, objetivos, o proyecto”

**Cohen (1990)**

“Liderazgo puede ser ejercido como el servicio hacia un fin noble y enriquecedor, pero también puede servir para manipular y reprimir”

**Cronin (1993)**

**Alimentos.** Se denomina alimento a cualquier sustancia sólida o líquida que ingieren los seres vivos con el objetivo de regular su metabolismo y mantener sus funciones fisiológicas como ser la de la temperatura corporal, es decir, los seres humanos necesitamos si o si de alimentos para reponer la materia viva que gastamos como consecuencia de la actividad del organismo y porque necesitamos producir nuevas sustancias que contribuyan al desarrollo de nuevos tejidos que ayuden directamente a nuestro crecimiento.

**Molino eólico.** Es la energía que se obtiene a partir del soplado del viento, las fuertes corrientes de aire transforman la energía en otras expresiones muy útiles para llevar a cabo las diferentes actividades humanas.

**Área de Almacenamiento.** Es un concepto que se utiliza para hacer

referencia a un acto mediante el cual se guarda los alimentos u otro elemento específico con el fin de poder luego utilizarlo en caso de que sea necesario. El almacenamiento puede ser de muy diversas cosas u objetos, pero en este caso se trata de áreas de almacenamiento sobre alimentos para animales.

**Área de elaboración.** El término elaboración podemos decir que tal es el proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos o productos alimenticios, u otro elemento de mayor complejidad. La elaboración puede darse sobre materias primas y otros objetos materiales, como también en espacios teóricos como cuando se habla de elaboración de productos para animales u otro proceso de elaboración.

**Área de recepción.** Es una forma verbal muy extendida en el ámbito administrativo y se trata de un término donde se refiere a la recepción de una cosa o elemento es un sinónimo de recibir o de entregar algo y realizar alguna comprobación al respecto.

**Instalaciones.** La palabra instalación hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para un objetivo específico. Siempre que se hable de instalaciones se está haciendo referencia a elementos artificiales y no naturales, creados y dispuestos de tal manera por el hombre.

## **CAPÍTULO III HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis General**

Si las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, son dirigidas con una gestión enfocada en el liderazgo, impactará favorablemente en el logro de sus objetivos y bienestar de su organización.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- Las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, que son dirigidas con liderazgo y tienen definida la estructura orgánica, son empresas con menor rotación de personal.
- Las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería que son dirigidas con liderazgo, gozan de trabajadores comprometidos y no formarían sindicatos.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Metodología**

La investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento. (**Tamayo, 1994**).

### **4.2 Tipo de investigación**

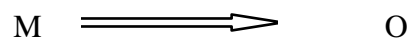
La investigación será del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

### **4.3 Nivel de investigación**

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

#### **4.4 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación será no experimental – transversal-descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único.



**Dónde:**

**M** = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

**O** = Observación de las variables: Gestión de Calidad y liderazgo.

##### **4.4.1 No experimental,**

La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, prestando atención tal como se muestran dentro de su contexto.

##### **4.4.2 Transversal**

Porque es el análisis de dos variables existentes en el proyecto de investigación.

##### **4.4.3 Descriptivo**

La investigación tendrá carácter descriptivo. Solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.



## **4.5 Población y muestra.**

### **4.5.1 Población**

La población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al Sector Servicios, rubro Molino de productos alimenticios. Por conveniencia de nuestra investigación, accesibilidad y por el método de observación, se realizó la visita a cada empresa, determinando un total de 15 mypes.

### **4.5.2 Muestra**

Gracias a las facilidades que nos brindaron los microempresarios de las mypes del sector servicios, molinos de alimentos, del distrito de Callería; se tomó la decisión de considerar al 100.0% de la población como muestra de la investigación.

#### 4.6 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores**

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión de Calidad</b>	Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia	Administra con calidad	¿Administra con gestión de la calidad?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	¿Ha diseñado la misión, visión y valores de su organización?	Nominal
		Trayectoria en el mercado	¿Años en el mercado?	Nominal
<b>Enfoque en Liderazgo</b>	Es conducir la dirección de una organización bajo un estilo que permita juntar las sinergias y alcanzar un mismo objetivo.	Tipo de liderazgo	¿Dirige con liderazgo la solución a los problemas de gestión de la mype?	Nominal
		Resolver con eficacia los problemas		
		Orientación a resultados	Involucra a sus trabajadores ¿Se enfoca en los resultados de la gestión?	Nominal

Fuente:

Elaboración

Propia.

## **4.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **4.7.1 Técnicas**

Las técnicas a utilizar son, la observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

### **4.7.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado en 23 interrogantes contenidos en una encuesta.

## **4.8 Plan de análisis de datos**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se utilizará el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación de los datos se utilizará el programa IBM SPSS STATISTICS, exclusivo para estadística e investigación.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
La falta de efectividad en la dirección de las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, está relacionado a la ausencia de liderazgo.	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, año 2017, se gestionan con un enfoque en liderazgo.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si las mypes en el sector servicios, rubro</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Liderazgo</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>General</b></p> <p>Si las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, son dirigidas con una gestión enfocada en el liderazgo, impactará favorablemente en el logro de sus objetivos y bienestar de su organización.</p>	<p><b>Tipo.</b> El tipo de investigación es cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> El nivel de la investigación es no experimental, descriptivo, transversal.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> La población en estudio está conformada por las</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de preguntas.</p>

	<p>molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, se encuentra en el marco de la formalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer si las mypes en el sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, se dirigen con bajo el liderazgo de los emprendedores.</li> </ul>		<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, que son dirigidas con liderazgo y tienen definida la estructura orgánica, son empresas con menor rotación de personal.</li> <li>• Las mypes del sector servicios, molinos de productos alimenticios del distrito de Callería que son dirigidas con liderazgo, gozan de trabajadores comprometidos y no formarían sindicatos.</li> </ul>	<p>mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería</p> <p>La población se determinó en 15 mypes.</p> <p><b>Muestra:</b> Se determinará utilizando fórmula estadística disponible.</p>	
--	--	--	--	---	--

**Fuente: Elaboración Propia.**

#### **4.7 Principios éticos**

Nuestro proyecto de investigación ha procurado mantener presente tres principios básicos, en todo su desarrollo:

- Equidad,
- Justicia
- Respeto por las personas.

Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación con personas. Con un mejor análisis de comprensión para el mejor entendimiento de esta investigación.

## CAPÍTULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

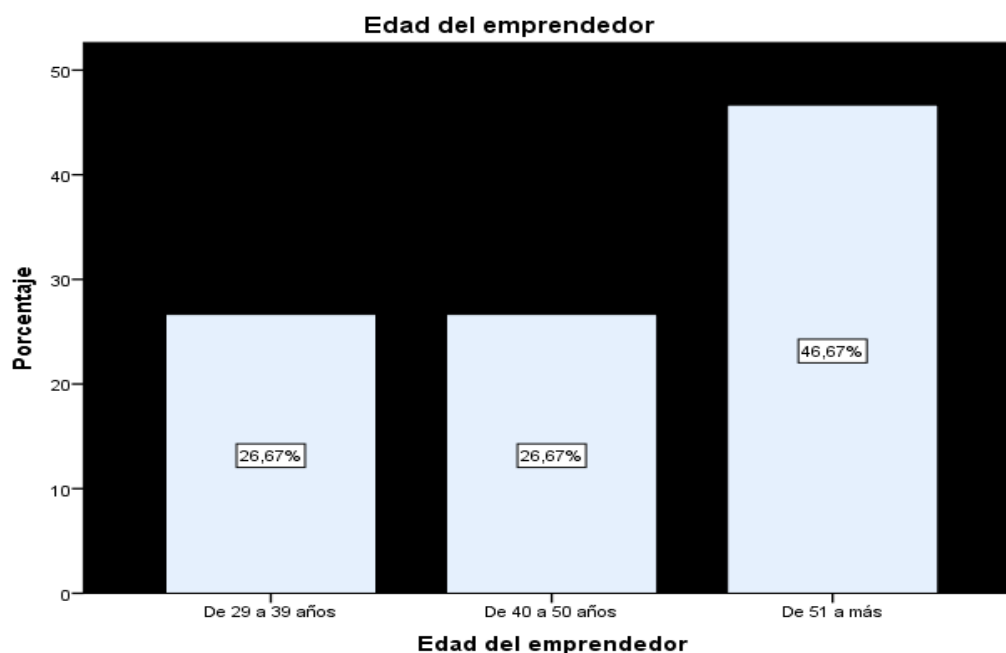
#### A) Características del propietario de la Mype.

Tabla 3 Preguntada: ¿Cuál es la edad del emprendedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 29 a 39 años	4	26,7	26,7	26,7
	De 40 a 50 años	4	26,7	26,7	53,3
	De 51 a más	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

Gráfico 1.



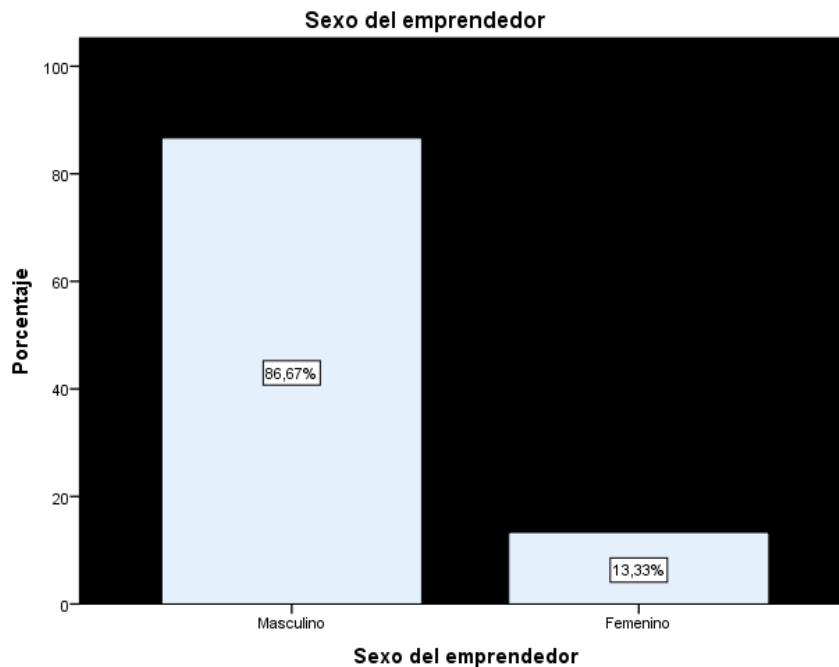
**Lectura:** El 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios están en el rango de edad de “51 a más”. Son microempresarios con experiencia y su trayectoria en el mercado les da el soporte de sus decisiones.

**Tabla 4      Pregunta: ¿Cuál es el sexo del emprendedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	13	86,7	86,7	86,7
	Femenino	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 2.**



**Lectura:** El 86.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios son de sexo masculino. Sin embargo, son negocios familiares y la participación del sexo femenino se da como apoyo administrativo y organizativo.

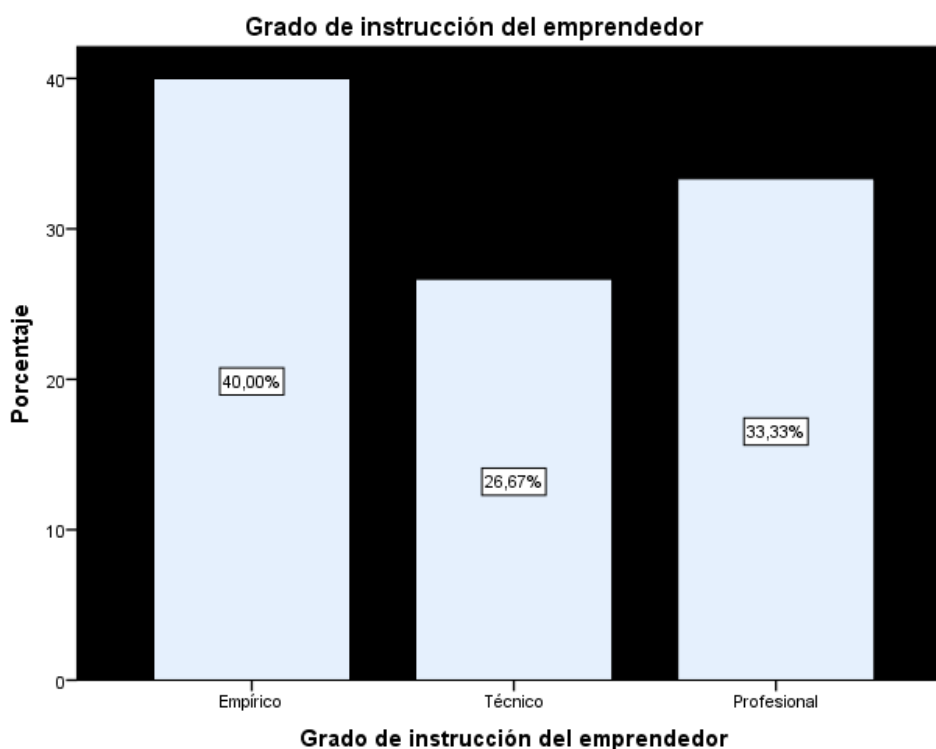


**Tabla 5**      **Pregunta: ¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Empírico	6	40,0	40,0	40,0
	Técnico	4	26,7	26,7	66,7
	Profesional	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 3.**



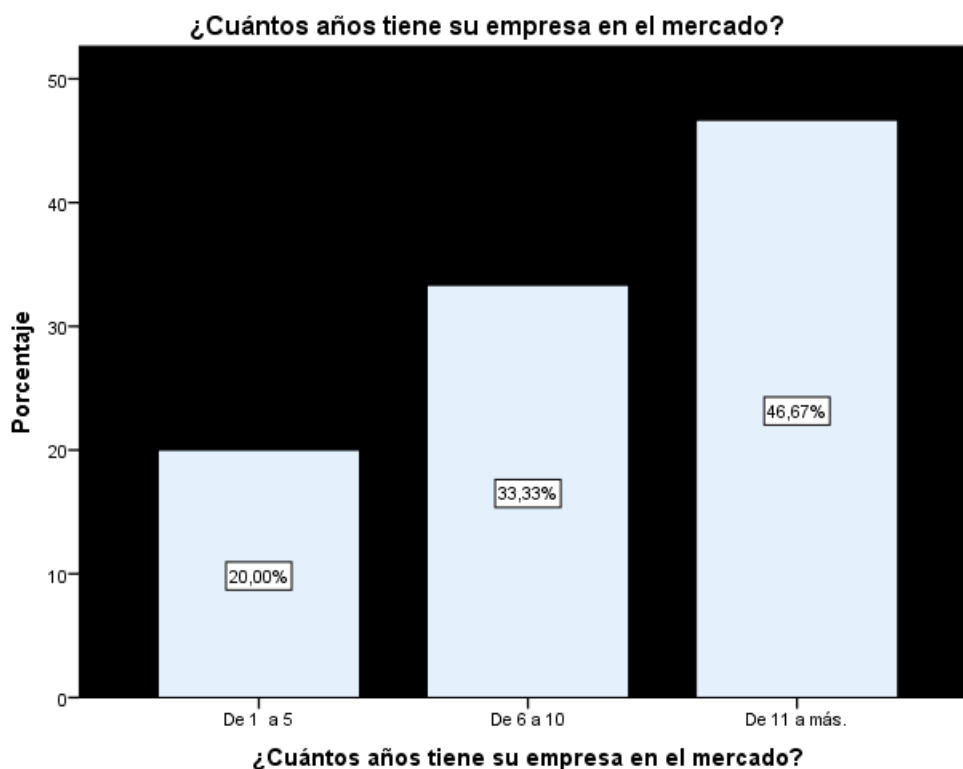
**Lectura:** El 40.0% de los emprendedores de las mypes en estudio, no tienen han desarrollado estudios académicos y dirigen negocios con más de 6 años en el mercado. La participación de profesionales y técnicos constituyen los nuevos emprendimientos.

**Tabla 6**      **Pregunta: ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 5	3	20,0	20,0	20,0
	De 6 a 10	5	33,3	33,3	53,3
	De 11 a más.	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 4.**



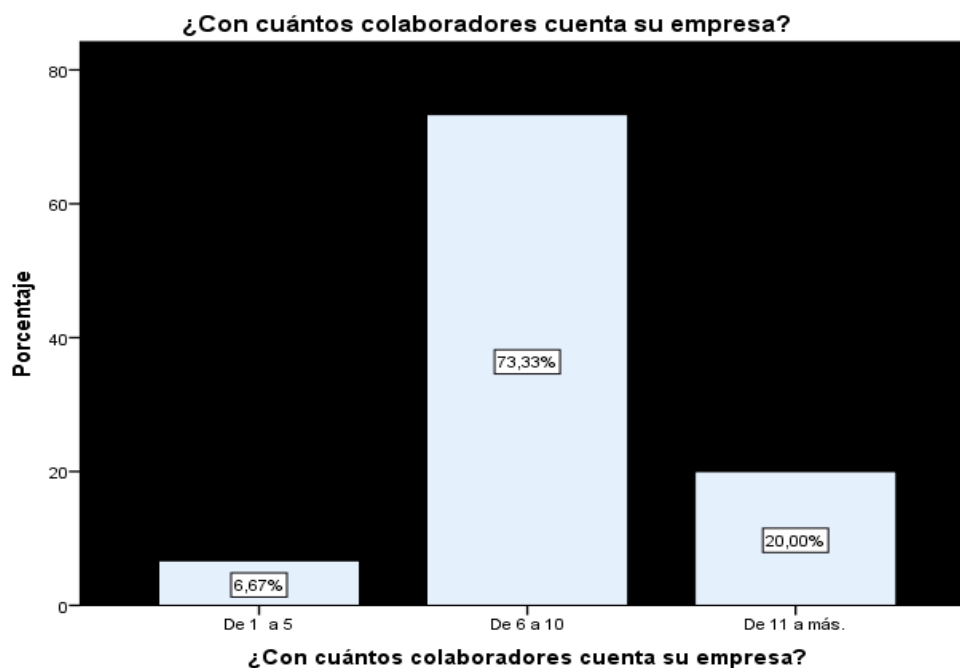
**Lectura:** El 46.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios, tienen una trayectoria de más de 11 años en el mercado, sumados al 33.3% que también tiene mayor a 6 años. Las nuevas mypes que participan, son solo tres, menor a cinco años.

**Tabla 7**      **Pregunta: ¿Cuántos colaboradores cuenta su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 5	1	6,7	6,7	6,7
	De 6 a 10	11	73,3	73,3	80,0
	De 11 a más.	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 5.**



**Lectura:** En la investigación, el 73.3% de las mypes tiene entre 6 a 10 trabajadores. Según entrevista a los emprendedores, indican que la cantidad de colaboradores es propio de las operaciones de un molino.

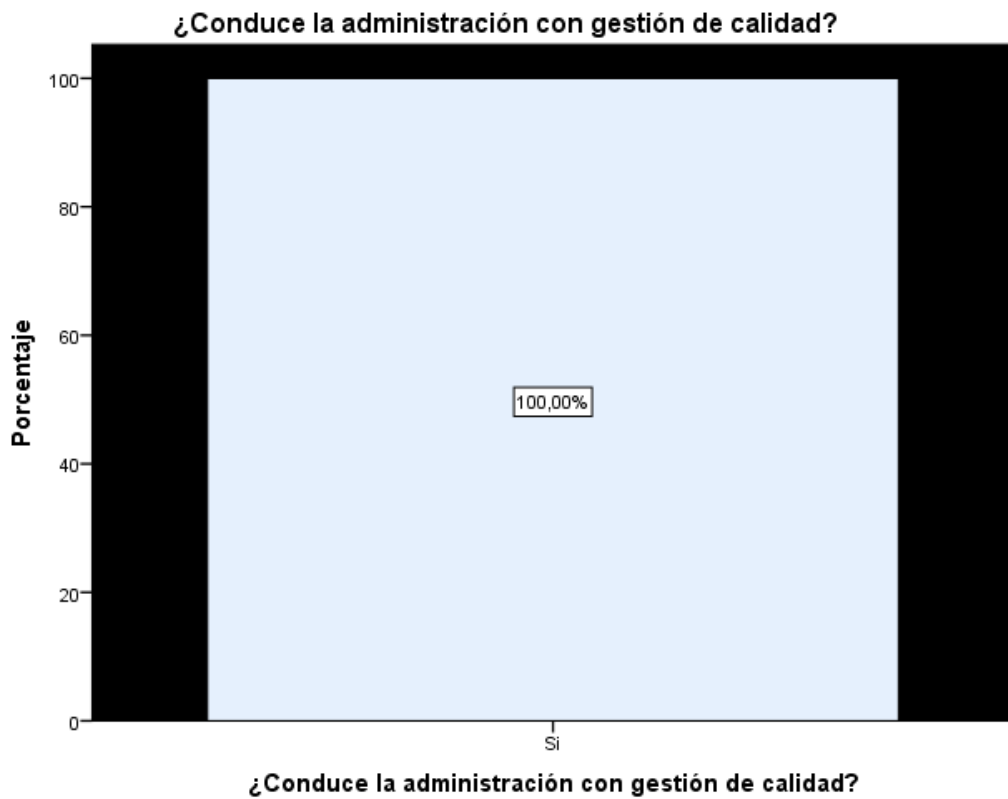
## B) Características de la Gestión de Calidad.

**Tabla 8**      **Pregunta: ¿Conduce la administración con gestión de calidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 6.**



**Lectura:** El 100.0% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios indican que sí. Ellos se sustentan en la formalidad de conducir el negocio, del establecimiento de operaciones logísticas estandarizadas y al control.

**Tabla 9**      **Pregunta: ¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	66,7	66,7	66,7
	No	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 7.**



**Lectura:** El 66.7% de los emprendedores de las mypes en estudio, ha definido y tiene publicado la misión y visión de su organización. Estos emprendedores indican que sus trabajadores están mejor enfocados porque saben en que dirección va la empresa. Un 33.3% no identifica estos beneficios.

**Tabla 10**      **Pregunta: ¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	86,7	86,7	86,7
	No	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 8.**



**Lectura:** El 86.7% de las mypes de molinos de productos alimenticios si cuenta con un organigrama establecido y es de conocimiento general. Un 13.3% carece de esta herramienta por falta de interés.

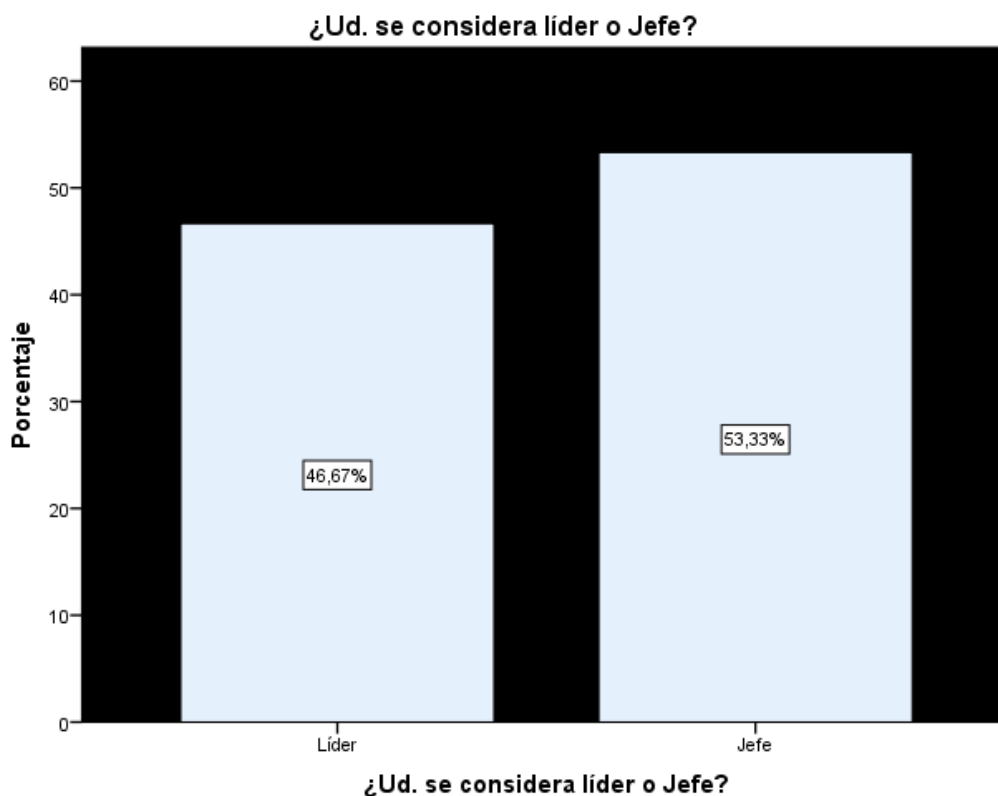
C) Del enfoque con liderazgo.

**Tabla 11**      **Pregunta: ¿Ud. se considera líder o Jefe?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Líder	7	46,7	46,7	46,7
	Jefe	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 9.**



**Lectura:** El 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios se considera “Líder”. Un 53.3% se considera “Jefe”. En la entrevista indicaron que por el tipo de empresa que conducen requiere de mucha autoridad y según las circunstancias es necesario ser más jefe.

**Tabla 12**      **Pregunta: ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	93,3	93,3	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 10.**



**Lectura:** El 93.3% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios tienen experiencias de las consecuencias de malos liderazgos. Es un sector donde la mayoría de microempresarios se conocen y en algunos casos van por su segunda generación.

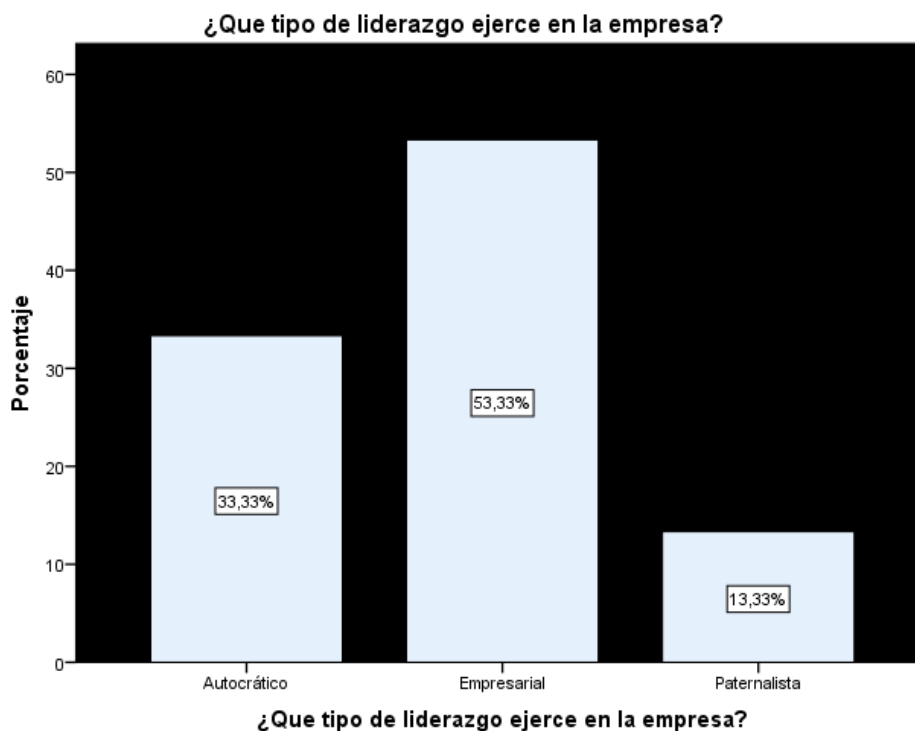


**Tabla 13**      **Pregunta: ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Autocrático	5	33,3	33,3	33,3
	Empresarial	8	53,3	53,3	86,7
	Paternalista	2	13,3	13,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 11.**



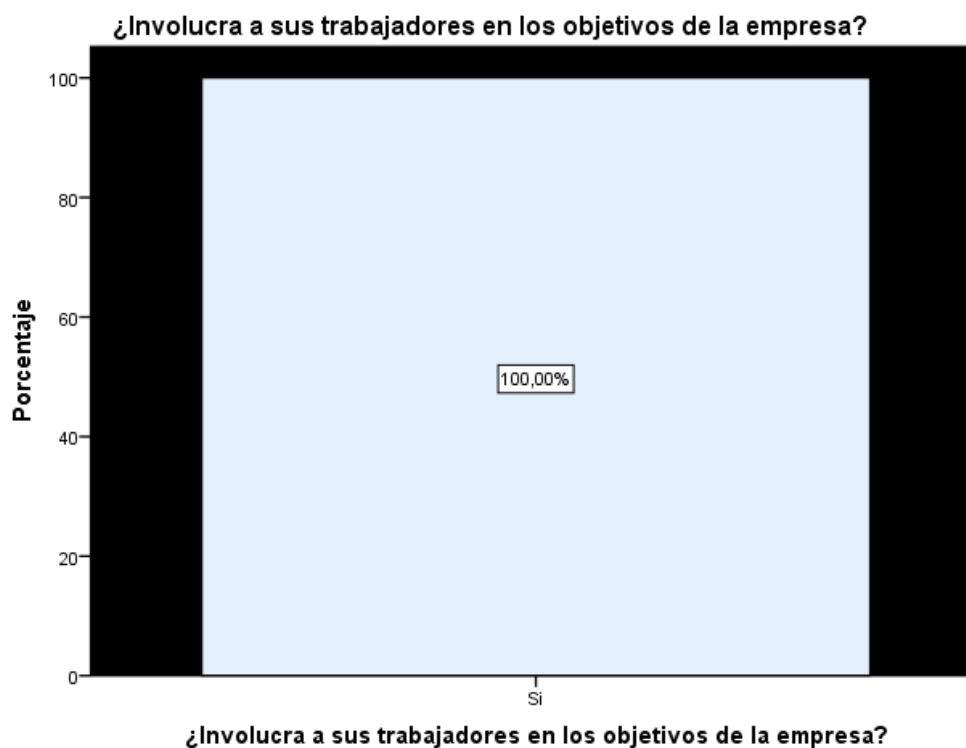
**Lectura:** El 53.3% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios, indica que ejerce el “liderazgo empresarial”. Un 33.3% “autocrático” y un 13.3% “paternalista”. Se evidencia el sentido de como dirigen sus empresas.

**Tabla 14**      **Pregunta: ¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 12.**



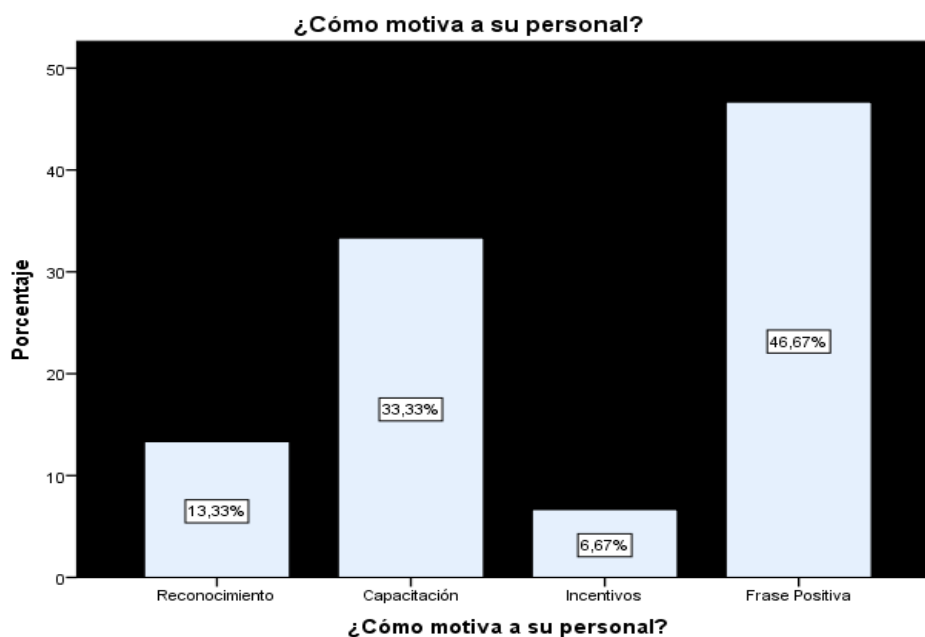
**Lectura:** El 100.0% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios indica que sí. En algunos casos, se reúnen la dirección y los colaboradores semanalmente y se hace saber cuales son las prioridades del negocio.

**Tabla 15**      **Pregunta: ¿Cómo motiva a su personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reconocimiento	2	13,3	13,3	13,3
	Capacitación	5	33,3	33,3	46,7
	Incentivos	1	6,7	6,7	53,3
	Frase Positiva	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 13.**



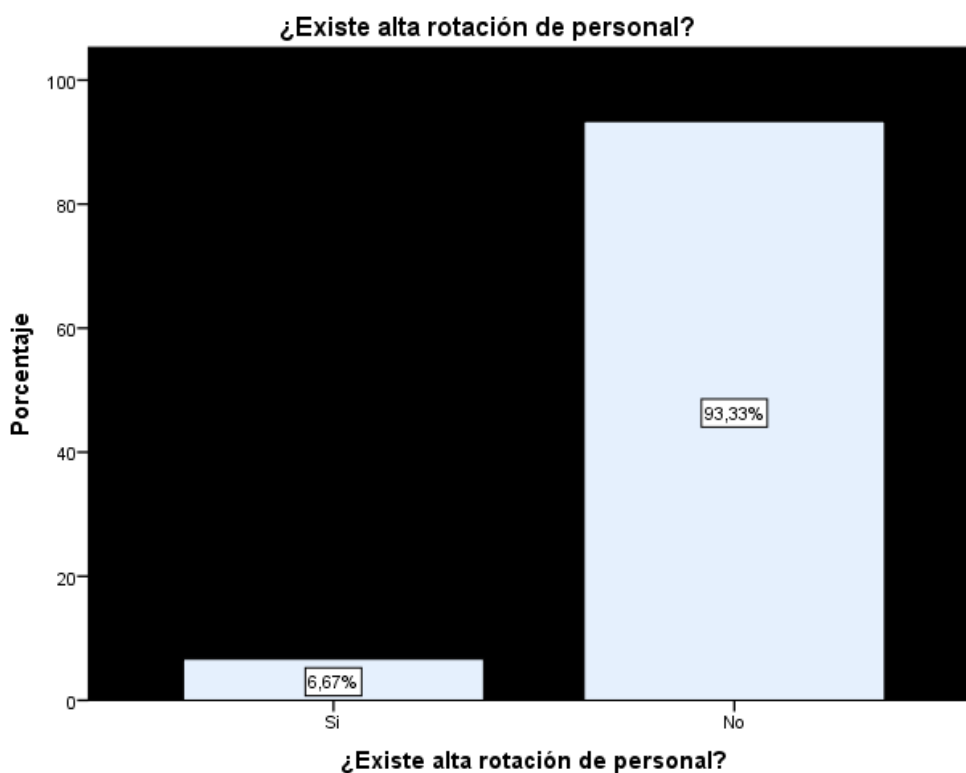
**Lectura:** Según los resultados obtenidos, el “reconocimiento” (13.3%) y una “frase positiva” (46.7%) cala más en un trabajador que un incentivo económico. La capacitación está alineada al propio negocio, es decir tiene un transfondo.

**Tabla 16**      **Pregunta: ¿Existe alta rotación de personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	6,7	6,7	6,7
	No	14	93,3	93,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 14.**



**Lectura:** Un importante hallazgo, lo constituye el 93.3% de las mypes de molinos de productos alimenticios que indica no tener alta rotación de personal. Esto significa que el personal está alineado y comprometido con su organización. Una mype si tuvo alta rotación, según explican por malos procedimientos de tratamiento con el personal.

**Tabla 17**      **Pregunta: ¿Los colaboradores se han organizado en sindicatos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	15	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 15.**



**Lectura:** El 100.0% de las mypes del sector en estudio, tienen colaboradores que no han presentado interés en formar algún tipo de asociación o representación gremial o sindical. Se mantienen buenas relaciones laborales en virtud a una buena dirección.

**Tabla 18**      **Pregunta:** En conclusión ¿El líder debe tener liderazgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	93,3	93,3	93,3
	No	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a emprendedores

**Gráfico 16.**



**Lectura:** El 93.3% de los emprendedores indican que el líder debe tener las aptitudes de liderazgo. Asumir su rol, tener la autoridad y la firmeza cuando las circunstancias lo requieran. Hacer bien este papel, le permitirá que el equipo lo reconozca y siga.

## **5.2 Análisis de Resultados**

El liderazgo constituye la estrategia de la administración cuyo ejercicio nace desde el mismo individuo. Luego haber realizado la investigación en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios y contado con el apoyo de realización de la encuesta y entrevista con los propios emprendedores, podemos realizar una relación con nuestros antecedentes y responder los objetivos de la investigación.

### **A) Características del propietario de la Mype.**

En las preguntas:

- **¿Cuál es la edad del emprendedor?**
- **¿Cuál es el sexo del emprendedor?**
- **¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor?**
- **¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?**
- **¿Cuántos colaboradores cuenta su empresa?**

Son negocios que están en la etapa de madurez, con promedio de diez trabajadores en razón de las operaciones propias de un molino y dirigidas por emprendedores que están en el rango de edad “51 a más”, que actúan con madurez en sus decisiones por la trayectoria adquirida en los años en el rubro.

Asimismo, son negocios familiares, donde si bien el liderazgo es ejercido por el sexo masculino, el liderazgo en el soporte administrativo es ejercido por la esposa,

llegando inclusive a presentarse casos de segunda generación, es decir que la dirección es ejercida por los hijos.

Destacamos lo indicado por **Burns (1978)**, que el liderazgo es inseparable de las necesidades de los seguidores y de sus objetivos, y señaló que la esencia de la relación líder-seguidor es la interacción de personas con distintos niveles de motivación y de energía potencial en la búsqueda de un objetivo común. Esta interacción, según Burns, toma dos enfoques radicalmente diferentes, aunque no contrapuestos: (a) el liderazgo transaccional, el mismo que ocurre cuando una persona toma la iniciativa de establecer contacto con otras con el propósito de intercambiar cosas de mutuo valor a cambio de determinados comportamientos en el liderado; y (b) el liderazgo transformacional, aquel que ocurre cuando una o más personas se comprometen con otras para el logro de ciertas metas, de tal manera que los líderes y los seguidores elevan entre sí sus niveles de motivación y moralidad.

En el desarrollo de la investigación, se destaca el estilo de liderazgo de los emprendedores. Cada uno según sus habilidades y percepciones, pero enfocados en el logros de los objetivos empresariales.

## **B) Características de la Gestión de Calidad.**

En las preguntas:

**¿Conduce la administración con gestión de calidad?**

**¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa?**



### **¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?**

Las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios son negocios guiados por la experiencia del emprendedor, donde se reconoce que los productos y servicios que se ofrecen a los clientes tienen que tener un importante componente de calidad. Desde la producción hasta el mismo servicio. Esto se refleja en que algunas de ellas inclusive tienen definido la misión, visión y valores y organizativamente cuenta con una estructura orgánica que permite a toda la organización el papel que debe cumplir. Es decir, la gestión está enfocada en la calidad como principio de la mejora continua.

Es menester, citar la investigación de **Miriam Herrera Mendoza (2008)**, que indica que “la microempresa es definitivamente un segmento que requiere de mucha importancia profesional, ya que presenta diversos problemas que enfrentan y que a través del tiempo han sido determinantes para la subsistencia en el mercado. Los problemas que surgen son: falta de formación integral de los empresarios, deficiente administración, falta de capital y ausencia de un enfoque al cliente, entre otros aspectos de gran importancia. Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han ido evolucionando con el transcurso de los años teniendo un gran enfoque en los últimos setenta años. En tal sentido, las mypes del sector es estudio demuestran en la mayoría de los casos, madurez al identificar sus prioridades de calidad y dirigir su empresa de manera participativa, involucrando a su personal en el logro de los objetivos empresariales.

### **C) Del enfoque con liderazgo.**

En las preguntas:

**¿Ud. se considera líder o Jefe?**

**¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?**

**¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?**

**¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?**

**¿Cómo motiva a su personal?**

**¿Existe alta rotación de personal?**

**¿Los colaboradores se han organizado en sindicatos?**

En el trabajo de investigación que se realizó visitando, encuestando y entrevistando a los emprendedores de las mypes, se tuvo una percepción de los estilos de liderazgo de los directivos de las microempresas. Ellos consideran que un liderazgo debe encajar en las circunstancias que se requieran, pero a su vez firmeza como “Jefe” para ejercer la autoridad y hacer que las tareas se cumplan en los plazos previstos.

En una actividad empresarial como los molinos de productos alimenticios, se elaboran productos que son perecibles y que las decisiones deben ser cumplidas en el más breve plazo, por tal motivo el liderazgo debe ser oportuno y efectivo. Se debe premiar con reconocimiento y a su vez castigar los incumplimientos, buscando el compromiso y efectividad de los subordinados.

Así, nuestra investigación y resultados se comparan con la investigación de **Yukl (1989)** que afirmó lo siguiente: “El liderazgo ha sido definido en términos de rasgos individuales, conducta del líder, patrones de interacción, el papel en las relaciones, percepción de los seguidores, influencia sobre los seguidores, influencia sobre la meta de las tareas, e influencia sobre la cultura organizacional. Al respecto, hace una revisión de los distintos enfoques de liderazgo:

1. Enfoque de rasgos, enfatiza los atributos personales de los líderes, algunas de las preguntas de investigación en este enfoque son: (a) ¿cuáles son los rasgos relacionados al liderazgo eficaz?, (b) ¿cuáles son las habilidades relacionadas con la eficacia del líder?, y (c) ¿cómo los rasgos interactúan para influenciar en la eficacia del líder?

2. Enfoque conductual, enfatiza qué es lo que hacen los líderes y gerentes realmente en el trabajo, y la relación de conducta para administrar eficazmente.

Finalmente, si **¿El líder debe tener liderazgo?**

Los emprendedores indican que el líder debe tener las aptitudes de liderazgo. Es decir, asumir su rol, tener la autoridad y la firmeza cuando las circunstancias lo requieran. Hacer bien este papel, le permitirá que el equipo lo reconozca y siga.

## CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- Los emprendedores del sector servicios, rubro molino de productos alimenticios, se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua. Esto se da porque comercializan productos perecibles y que no deben recibir ningún tipo de contaminación, razón que los obliga a adoptar ciertos estándares de producción para mantener en óptima calidad sus productos y servicios, los mismo que están difundidos entre toda la organización.
- Son negocios adultos, porque ya están establecidos más de 11 años, dirigidos por emprendedores con experiencia y conocedores de las exigencias del mercado, en el cual el liderazgo que destaca es el empresarial, que involucra a la organización para que alinie sus objetivos personales a las de la organización y bajo un esquema de reconocimientos y castigos.
- Los emprendedores reconocen el liderazgo efectivo. No un liderazgo democrático que puede causar complicaciones en la dirección empresarial cuando es excesivo en el sentido de filiación. Por eso, sentencian que el líder debe colocarse el papel de líder en las circunstancias que se requieran.

## **6.2 Recomendaciones**

- Como parte de un proceso de mejora continua, las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, deben continuar con el proceso de modernizar la gestión con la aplicación de estrategias de gerencia, de tal manera que sea sostenibles y aceptadas en el tiempo, sobre todo en las transferencias por generación.
- En las transferencias por generación, existe un cambio de liderazgo. Debe ser conducido adecuadamente, lo contrario, podría generar desinterés y falta de reconocimiento de los colaboradores o subordinados.
- El liderazgo debe ser practicado y puesto a prueba en situaciones circunstanciales. En la organización se debe evaluar con mucha importancia quienes conducirán los destinos de la empresa. Un líder que no tenga las capacidades no logrará los resultados y la integración de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Bembibre, C. (5 de Julio de 2009).** *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/social/elaboracion.php>

**Bembibre, C. (27 de Noviembre de 2010).** *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/instalacion.php>

**Bembibre, C. (17 de Febrero de 2011).** *Definicion ABC*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/almacenar.php>

Botero, M. M., & Paola, P. (2006). **Calidad en el servicio, el cliente incógnito.** *Suma psicología*, 217-228.

## ANEXOS

### 1. Cronograma de Actividades

Item	Concepto	Unidad Medida	Cantidad	V Unitario S/.	C. Total S/.
1	Asesoramiento	Sesiones	10	200	2000
2	Adquisición de documentos y libros	Und	4	30	120
3	Adquisición de copias	Juegos	44	0.05	2.2
4	Redes / Celular.	Und	1	50	50
5	Kit Utiles de oficina	Und	2	30	60
6	Anillados	Und	3	14	42
7	Transportes	Und	14	10	140
8	Alimentación	Und	7	10	70
9	Empastado de tesis	Und	1	180	180
10	Curso de Titulación	Und	1	1650	1650
11	Gastos diversos	Und	1	800	800
				<b>Total S/.</b>	<b><u>5114.2</u></b>

Fuente: Elaboración Propia.

## 2. Presupuesto General

CRONOGRAMA DE AVANCE	2017																	
	JULIO		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.	X	X																
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X																
Título del proyecto de investigación.	X	X																
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X															
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.					X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.						X	X	X	X									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						X	X	X	X	X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											X	X	X	X				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.													X	X	X			
Presentación del informe final de investigación.														X	X			
Revisión turnitin.														X	X	X		
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																X	X	
Prebanca y sustentación del informe final.																X	X	

Fuente: Elaboración Propia.



### 3. Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de Calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicio, rubro molinos de alimentos, en el distrito de Callería, año 2017”.

#### **ENCUESTA**

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20....

#### **A. Característica del emprendedor de la mype:**

##### **1. ¿Cuál es la edad del emprendedor?:**

De 29 a 39 años ( ) De 40 a 50 años ( ) De 51 a más( )

##### **2. ¿Cuál es el sexo del emprendedor?**

a) Masculino.....b) Femenino.....

**3. ¿Cuál es grado de instrucción del emprendedor?:**

a) Empírico, b) Técnica c) Universitaria

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

De 1 a 3 ( ) De 4 a 6 ( ) de 7 a más ( )

**5. ¿Cuántos colaboradores cuenta su empresa?**

De 1 a 3 ( ) De 4 a 6 ( ) de 7 a más ( )

## **B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**6. ¿Conduce la administración con gestión de calidad?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa?**

Si ( ) No cuenta ( )

**8. ¿Tiene diseñado un organigrama o estructura?**

a) Si b) No

## **C. DEL ENFOQUE EN LIDERAZGO**

**9. ¿Ud. se considera Jefe o Líder?**

a) Si b) No

**10. ¿Conoce las consecuencias de un mal liderazgo?**

a) Si b) No

**11. ¿Qué tipo de liderazgo ejerce en la empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**12. ¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa?**

a) Si ( ) b) No ( )

**13. ¿Cómo motiva a su personal?**

a) Si ( ) b) No ( )

**14. ¿Existe alta rotación de personal?**

a) Si ( ) b) No ( )

**15. ¿Los colaboradores se han organizado en sindicatos?**

a) Si ( ) b) No ( )

**16. En conclusión: ¿El líder debe tener liderazgo?**

b) Si ( ) b) No ( )

Pucallpa, Noviembre 2017