



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO
Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR ARTESANÍAS TEXTILES, DEL
BARRIO SANTA ANA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018**

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

AUTORA

GÓMEZ PRADO, MARÍA ISABEL

DOCENTE

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

AYACUCHO – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO
Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR ARTESANÍAS TEXTILES, DEL
BARRIO SANTA ANA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018

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

AUTORA

GÓMEZ PRADO, MARÍA ISABEL

DOCENTE

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

AYACUCHO – PERÚ

2018

FIRMA DEL JURADO

Mgtr. BERROCAL CHILLCCE, Judith

PRESIDENTA

Mgtr. JÁUREGUI PRADO, Alcides

MIEMBRO

Mgtr. TIPE HERRERA, Carlos Celso

MIEMBRO

Mgtr. QUISPE MEDINA, Wilber

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios infinitamente por darme la oportunidad de seguir cumpliendo mis metas, por bendecirme cada día de mi vida, para poder realizar esta investigación y poder lograr mis objetivos.

También agradezco al profesor QUISPE MEDINA, Wilber por su enseñanza, tiempo, colaboración, paciencia y el apoyo que me brindó para el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

A mis padres en especial a mi madre por la confianza y el apoyo incondicional que me brinda en lo que me propongo, en cada decisión que tomo y darme la fortaleza de seguir adelante. A mi familia por brindarme su apoyo para realizar esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada **Caracterización del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018**. Para poder realizar la siguiente investigación se planteó el siguiente problema ¿Cuáles son las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles? para dar respuesta surgió el siguiente objetivo general describir las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles en la cual se utilizó la metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una población de 45 micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles a quienes se les aplicó una encuesta de 14 preguntas como instrumento de recolección de datos obteniendo como resultado lo siguiente. **Respecto al liderazgo participativo** se manifiesta el siguiente problema el 95,6% de los encuestados dan como respuesta que NO se desarrolla la comunicación verbal. **Respecto a la competitividad** el 93,3% de los representantes dan como respuesta que NO se promueve la creatividad en la organización, la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, del Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, los colaboradores no contribuyen en la creatividad, imaginación que es muy importante para la artesanía textil.

PALABRAS CLAVES: LIDERAZGO PARTICIPATIVO, COMPETITIVIDAD

ABSTRACT

This research entitled Characterization of participatory leadership and competitiveness in micro and small enterprises in the textile crafts sector, Barrio Santa Ana, District of Ayacucho, 2018. In order to carry out the following research, the following problem was posed: What are the characteristics of the participatory leadership and competitiveness in micro and small enterprises in the textile crafts sector? To respond, the following general objective arose to describe the characteristics of participatory leadership and the competitiveness in micro and small enterprises in the textile handicraft sector, in which the applied type methodology was used with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design of cross-sectional, a population of 45 micro and small enterprises of the textile handicraft sector was used to whom a survey of 14 questions was applied as a data collection instrument, obtaining the following result. Regarding participatory leadership, the following problem is manifested, 95.6% of the respondents give the answer that verbal communication does NOT develop. Regarding competitiveness, 93.3% of the representatives give as an answer that creativity is NOT promoted in the organization, research in micro and small companies in the textile handicraft sector, in the Barrio Santa Ana, District of Ayacucho, the collaborators they do not contribute to creativity, imagination which is very important for textile crafts.

KEY WORDS: PARTICIPATORY LEADERSHIP, COMPETITIVENESS

CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCION	11
II. REVISION DE ANTECEDENTES	16
2.1. ANTECEDENTES.....	16
2.1.1. A nivel internacional.....	16
2.1.2. A nivel nacional	19
2.2. BASES TEORICAS.....	22
2.2.1. LIDERAZGO	22
2.2.2. Definición del liderazgo	22
2.2.3. Importancia del liderazgo	24
2.2.4. LIDERAZGO PARTICIPATIVO.....	24
2.2.5. Comunicación asertiva	25
2.2.6. Motivación grupal	27
2.2.7. Trabajo en equipo.....	29
2.3.1. COMPETITIVIDAD.....	31
2.3.2. Innovación	31
2.3.3. Calidad de servicio	32
2.3.4. Productividad.....	34
2.2.7. MARCO CONCEPTUAL.....	36
2.3. HIPOTESIS	37
III. METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo de investigación:	37
3.2. Nivel de investigación:	37
3.3. Diseño de investigación:	38
3.4. Población y muestra:	38

3.5. Operacionalización de variables.....	36
3.6. Técnicas e instrumentos	38
3.7. Plan de análisis	38
3.8. Matriz de consistencia	39
IV. RESULTADOS	41
4.1. ANALISIS DE RESULTADOS	55
V. CONCLUSION	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización?	41
Tabla N° 2. ¿Según tu percepción se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?.....	42
Tabla N° 3. ¿Ud. considera que el conocimiento es importante para lograr una comunicación asertiva?	43
Tabla N° 4. ¿Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa?.....	44
Tabla N° 5. ¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?.....	45
Tabla N° 6. ¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades?.....	46
Tabla N° 7. ¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?	47
Tabla N° 8. ¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización?.....	48
Tabla N° 9. ¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización?.....	49
Tabla N° 10. ¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización?.....	50
Tabla N° 11. ¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias?.....	51
Tabla N° 12. ¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?.....	52
Tabla N° 13. ¿Ud. Cree que su organizacion es eficiente?.....	53
Tabla N° 14. ¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente?.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. ¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización?	41
Figura N° 2. ¿Según tu percepción se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?.....	42
Figura N° 3. ¿Ud. considera que el conocimiento es importante para lograr una comunicación asertiva?	43
Figura N° 4. ¿Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa?.....	44
Figura N° 5. ¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?.....	45
Figura N° 6. ¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades?.....	46
Figura N° 7. ¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?	47
Figura N° 8. ¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización?.....	48
Figura N° 9. ¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización?	49
Figura N° 10. ¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización?.....	50
Figura N° 11. ¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias?.....	51
Figura N° 12. ¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?	52
Figura N° 13. ¿Ud. Cree que sus organización es eficiente?	53
Figura N° 14. ¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente?.....	54

I. INTRODUCCION

La presente investigación titulada: caracterización del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018 será de vital importancia para poder transformar a nuestras MYPES en empresas competitivas y trabajen con un mejor nivel de calidad para poder sobrevivir en el mercado globalizado.

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad son los protagonistas para el surgimiento de la economía en el cual deben organizarse para así poder lograr el éxito en este mundo competitivo. Actualmente en el Perú las MYPES son de importancia porque aporta en la economía generando empleo en el mercado de nuestro país.

El objetivo es conocer la realidad de las MYPES en nuestro departamento de Ayacucho (el gerente de la Ccita, Iver Quispe) informó de las 100 empresas creadas el 80% de las MYPES llegan a fracasar y solo el 20% sobreviven de un promedio de 928 empresas existentes mientras que la mediana y gran empresa no existen en la región. Funcionando actualmente de manera formal el 25% y el 75% ilegalmente.

A través de las habilidades que el liderazgo conserva será primordial y eficiente para la consecución de los objetivos de nuestras MYPES logrando la capacidad de socializar a los trabajadores a que puedan proporcionar ideas innovadoras para los productos artesanales mejorando en la competitividad creando una mayor satisfacción en los consumidores siendo de calidad y un buen

precio llegando a difundirse en el mercado nacional e internacional alcanzando una ventaja competitiva.

Es importante realizar este proyecto mediante el liderazgo participativo y la competitividad para así poder mejorar la situación económica de las artesanías en las cual podemos ver y rescatar las costumbres de nuestro departamento de Ayacucho.

La metodología de la presente investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal.

También la caracterización de la investigación es la siguiente a medida que pasa el tiempo en la actualidad tenemos un incremento de las micro y pequeñas empresas en nuestra región de Ayacucho en el sector de textiles lo cual uno de los problemas básicos existe deficiencia de innovación tecnológica para la producción en cuantías de los productos textiles. La ausencia de mano de obra eficaz e eficiente ya que es más difícil reclutar colaboradores competentes. El problema se agravaría en la actualidad puesto que los altos índices de ausencia de los colaboradores afectarían los niveles de producción en las MYPES.

El liderazgo en la actualidad es fundamental donde se observa los cambios en la estrategia de negocio ya que competimos con nuevas empresas de ideas innovadoras acerca de las necesidades del cliente en la cual las empresas artesanales para poder sobrevivir deben buscar ventajas competitivas. Dando esto surge la problemática

¿Cuáles son las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018?

Para dar respuesta se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Para poder conseguir el objetivo general también se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Conocer las características de la comunicación asertiva en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrió santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Describir las características de la motivación grupal en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrió santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Describir las características de la innovación en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Describir las características de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Describir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Finalmente se justifica la investigación porque es necesario realizar el presente proyecto de investigación acerca de las micro y pequeñas empresas de artesanías textiles en el Barrio Santa Ana, Ayacucho ya que nuestro departamento de Ayacucho es la capital de la artesanía en la que podemos ver que nuestras amas de casa se dedican a la artesanía en tal sentido requerimos lograr que nuestros artesanos sean más competitivos y mejoren la calidad de sus artesanías ya que es el potencial Ayacuchano, además que la investigación realizada, servirá para poder ser un antecedente en próximas investigaciones que se realicen empleando las variables de estudio, teniendo en cuenta también de que los trabajos de esta naturaleza son escasas, tomando en cuenta el nivel de investigación y la unidad de estudio.

También se justifica que los artesanos de la región puedan lograr vender productos textiles innovadores representando a las nuevas culturas de los diferentes países que signifiquen para ellos parte de su cultura, costumbres y tradición el cual se pueda exportar en mayores cantidades las artesanías de la región mejorando su economía.

Además, se justifica porque la investigación nos permitirá rescatar el arte de nuestros antepasados de nuestra región ayacuchana mediante la artesanía textil.

Se concluye que todos los propietarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, consideran que el 88,9% de ellos manifiestan que las cargas laborales se dan de una manera equitativa para cada trabajador del sector textil, esto revela que las asignaciones de tareas son iguales para todos lo que refleja que hay trabajo en equipo en los trabajadores de este sector.

II. REVISION DE ANTECEDENTES

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

(Putelli, 2015) Realizo la investigación “*Estudio descriptivo sobre el liderazgo y la motivación en una empresa textil xx y la influencia de la cultura organizacional. Buenos Aires 2015*”. (Tesis de Maestría). Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Buenos Aires, Argentina. La investigación tuvo por objetivo evaluar el tipo de liderazgo y el nivel de satisfacción de las motivaciones y la influencia, respecto de los mismos, de la cultura organizacional de la empresa textil propuesta como contexto de estudio, se empleó un muestreo no probabilístico, donde se consideró a todos los partícipes en el liderazgo de la organización textil, como técnica se empleó la encuesta y su instrumento el cuestionario, su investigación fue de nivel explicativo, tipo aplicada y diseño no experimental. La autora de esta investigación concluyó en lo siguiente: El tipo de liderazgo presente en la organización no se realiza de manera uniforme, sino que en cada sector hay una probabilidad de que exista una tendencia prevaleciente. Es así que, en las áreas de producción, los jefes entrevistados, probablemente realicen un liderazgo de tipo transaccional y uno de tipo transformacional, donde habría una mayor influencia por el primero. Por esta razón, predominarían situaciones en las que el mismo jefe decidiría como y que cosas realizar en la empresa, marcando a sus colaboradores el paso a seguir, además que el tipo de cultura actual de la

organización se percibiría como una combinación de mercado y jerárquica, a pesar de ello, entre las distintas áreas se presentan diferencias cuando de la cultura preferida se trata. En las diversas áreas de producción sería preferible la innovadora con una combinación de jerarquía, en cambio en otras áreas se optaría por una de tipo clan o innovadora. De acuerdo a lo mencionado, este antecedente nos servirá para la realización de la variable liderazgo.

(Velasquez, 2014), realizó la investigación: “*Análisis del liderazgo como habilidad gerencial y su efecto en el crecimiento de las empresas textiles en la ciudad de Quito, desde el 2008 hasta el 2012*”. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador. El autor de esta tesis tiene como objetivo realizar el análisis del liderazgo como habilidad gerencial para determinar la incidencia en el crecimiento de las empresas textiles de la ciudad de Quito desde el 2008 hasta el 2012, se consideró como muestra a 4 empresas del sector, que estuvo conformada por gerentes, jefes y sus trabajadores, la técnica empleada es la encuesta y como instrumento el cuestionario, además presenta un nivel descriptivo-correlacional, de tipo aplicada y diseño no experimental. La investigación concluye en lo siguiente: Existe una relación directa entre el crecimiento empresarial y el tipo de liderazgo que ejercen, un índice de manera positiva, donde resalta como índice el liderazgo transformacional, mientras que el liderazgo *laissez faire* incide negativamente en el crecimiento empresarial. De acuerdo a lo mencionado este nos servirá

para ser considerado en aspectos relacionados a nuestra variable liderazgo.

(Nájera Ochoa, 2014), realizó la investigación: “*Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México*”. (Artículo científico). Universidad & Empresas. La investigación tiene como objetivo determinar en qué medida los factores de productividad, calidad e innovación, enfocados en los recursos y las capacidades de la empresa, inciden en la competitividad de esta industria. Para la muestra se realizó un muestreo no probabilístico, donde se consideraron a 64 empresas de la industria textil. La técnica empleada fue la encuesta, como instrumento se tuvo al cuestionario en la escala de Likert. La investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La autora de esta investigación concluye en lo siguiente: Los resultados obtenidos en esta investigación aportan evidencia empírica acerca de que los factores de productividad, calidad e innovación, aplicados a los recursos y capacidades de la empresa, tienen una relación directa con la competitividad empresarial y en particular, con la de las empresas de la industria textil de vestidos en México, mediante el análisis descriptivo se determinó que existen niveles bajos entre las variables, estas son consistentes con los valores y la tendencia a la baja que se demostró en los últimos años, mediante los principales indicadores económicos de la industria textilera y de confección en México. De acuerdo a ello, el antecedente nos servirá ya que demuestra diversos enfoques para nuestra variable competitividad del sector textil.

2.1.2. A nivel nacional

(Pintado, 2017), realizó la investigación “*Liderazgo Femenino En Las Empresas Textiles Del Emporio Comercial De Gamarra – Lima 2017*”. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. El autor determinó como objetivo proponer un plan de liderazgo femenino en las empresas textiles del emporio, comercial de Gamarra-Lima, 2017, se consideró como muestra a 80 partícipes entre empresarias y trabajadores del emporio comercial de Gamarra, como técnicas se emplearon la encuesta y la entrevista, la técnica utilizada fue el cuestionario, además presenta un tipo de investigación aplicada, diseño no experimental y nivel descriptivo. El autor concluye en su investigación donde se planteó un programa de emprendimiento y liderazgo para las jóvenes empresarias del emporio comercial de Gamarra, en base a capacitaciones y talleres periódicos con la finalidad de obtener de ellas el mejor resultado posible, comprendiendo la necesidad de ser adaptable y flexible en la gestión del desarrollo y frente al manejo del cambio, cuando se presentan retos laborales, además se determinó que las líderes del emporio comercial evaden responsabilidades y presentan problemas para poder decidir, además que los factores que influyen más en las lideresas del emporio comercial es porque demoran en la toma de decisiones, no corrigen los errores que se presentan en la empresa, deja que el grupo trabaje como lo hacen usualmente, además de que delegan funciones constantemente. Este antecedente nos sirve para emplearla en nuestra variable liderazgo en el sector textil.

(Samanta, 2017), realizó la investigación “*Nivel De Competitividad Del Potencial Exportador en El Sector Textil Artesanal Del Centro Poblado De Porcón Alto – Cajamarca En El Año 2017*”. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. El autor planteó como objetivo analizar el nivel de la competitividad del potencial exportador en el sector textil del centro poblado de Porcón Alto - Cajamarca en el año 2017, se consideró como muestra a 42 artesanos que pertenecen al centro poblado de Porcón Alto de la Provincia de Cajamarca, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario en la escala de Likert, el nivel de investigación es descriptiva, de diseño no experimental y tipo aplicada. El autor concluye en lo siguiente: de acuerdo a la investigación se llega que la actual situación del sector textil en el centro poblado de Porcón Alto en cuanto a la capacidad de producción, manejo de maquinaria, capacidad económica, relación comercial y la de recursos humanos se encuentran en un nivel muy bajo, debido que los conocimientos sobre un proceso de producción no contribuye, en obtener un producto con un alto nivel de calidad, al mismo tiempo acceder al financiamiento en el sector textil, no se da fácilmente, en ésta asociación, provocando así un nivel de ventas que no llega a lo esperado y no se genere competitividad y comercialización, mediante este antecedente nos da un enfoque claro a lo que se refiere a nuestra variable de competitividad en las Micro y Pequeñas empresas del sector textil.

(Naveda, 2014), realizó la investigación “*La Incidencia de la capacitación y asistencia técnica en la competitividad de la Mypes de*

confecciones de prendas de vestir de Huamanga". (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. En la investigación del autor determinó como objetivo evaluar el impacto en la competitividad de las micro y pequeñas empresas de confecciones de prendas de vestir como resultados de la utilización de estrategias de capacitación y asistencia técnica en Huamanga. Se consideró como muestra a 39 MYPES de confecciones de prendas de vestir. Como técnicas se emplearon el análisis documental, encuestas y entrevista y el instrumento empleado es el cuestionario. El autor de la investigación concluye en los siguiente: Se determinó que las MYPES de confecciones de prendas de vestir que han implementado estrategias de Asistencia técnica y capacitaciones, lograron obtener mayores beneficios, mediante el incremento de sus utilidades, incremento en ventas y reducción de costos, además que la capacitación y asistencia técnica para incrementar los beneficios de las MYPES de confecciones de prendas de vestir, así también: Realizar un diagnóstico de las MYPES de confecciones de prendas de vestir y establecer políticas y estrategias; han sido cumplidos como se describen a lo largo del informe de investigación. Este antecedente refleja diversos aspectos relacionados a la competitividad en empresas del sector textil.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. LIDERAZGO

2.2.2. Definición del liderazgo

(Chiavenato, pág. 450) Sostiene “liderazgo es la influencia de una persona a otra o un grupo de acuerdo a una determinada situación y se aplica a través del proceso de comunicación humana con el fin de alcanzar objetivos específicos”.

Como se puede ver en la definición del autor mencionado, el liderazgo es la capacidad que posee una persona para poder influir en la forma de ser o actuar de los demás en grupo de trabajo determinado, bajo una visión compartida. El líder es aquel que tiene la habilidad de tomar la iniciativa y motivar a todos los integrantes del equipo a realizar un trabajo con un fin común, que resulte beneficioso para todos.

Entre otras definiciones del liderazgo podemos hacer mención a los siguientes:

(Pere, 2014, pág. 13) Define el liderazgo es el término largamente estudiado y muy de moda en todas las facetas de la vida: en la empresarial, en la personal, en el deporte, en la moda, incluso en la cocina. En todas ellas se intenta interpretar cuales son las características de un buen líder y como este ejerce eficazmente el liderazgo.

(Bonifaz, 2012, pág. 10) Sostiene “la mayoría de los interesados en los aspectos básicos de liderazgo se ocupan a estudiar a detalles las

características de este elemento (tales como la iniciativa, perseverancia, paciencia, carácter, entre otros atributos).

(Lussier & Anghua , pág. 6) Sostiene “El liderazgo que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para el logro de los objetivos corporativos, inculcando al cambio”.

Como podemos observar en la actualidad existen diversas definiciones sobre el liderazgo, sin embargo, todas estas definiciones giran en torno a un concepto básico: **El liderazgo es la cualidad que tiene una persona de poder persuadir a otras, con el fin de alcanzar un objetivo común.** Podemos decir además que para llegar a persuadir a los demás el líder tiene como medio su capacidad de delegar, motivar, incentivar, promover, gestionar, convocar y comunicar, de manera que todos se sientan identificados con el trabajo realizado.

A nivel organizacional es importante que las empresas cuenten con líderes donde esperamos que logren el bienestar y éxito para todos los Stakeholder (grupos interesados por las actividades de una empresa: clientes proveedores, accionistas, empleados, entre otros)

En general el liderazgo tiene muchas ilustraciones su importancia para las empresas es guiar y orientar al logro de sus objetivos beneficiosos para todos y asegurar el éxito en el mundo globalizado superando las expectativas de sus clientes.

Esos fundamentos se refieren a la virtud de un líder de poder influir positivamente a lograr algo en común, bajo este concepto se puede

mencionar que en las micro y pequeñas empresas resulta de gran importancia un liderazgo con tales virtudes para poder lograr una ventaja de crecimiento en un mercado competitivo donde la diferencia es la capacidad de innovar el producto.

2.2.3. Importancia del liderazgo

(Jiménez, 2013, pág. 33) Sostiene “El desarrollo de liderazgo, la remuneración como instrumento de motivación y la formación y el desarrollo de la fuerza de trabajos son los tres aspectos clave de recursos humanos que las empresas tienen que afrontar”.

El liderazgo en una empresa es muy importante, puesto que de ello depende el buen funcionamiento de todas las áreas, de tal manera que se puedan cumplir los objetivos planificados de manera eficiente y eficaz, logrando así un crecimiento permanente en el sector.

2.2.4. LIDERAZGO PARTICIPATIVO

(Ramos Carrasco, 2011, pág. 75) Define el liderazgo participativo consiste en involucrar a los miembros de un equipo en la toma de decisiones, el líder realiza reuniones periódicas para conocer las ideas e inquietudes de las personas, escucha atentamente y analiza, sus ideas, en el liderazgo participativo se respetan las capacidades de los demás.

Un líder participativo fomenta en su equipo:

- Confianza y respeto
- Promueve las capacidades de los miembros de su equipo
- Los orienta a ser reflexivos y responsables

- Genera un compromiso de trabajo a todas las personas

Dentro de los diferentes estilos de liderazgo abordamos el **estilo participativo**, lo cual se define como aquella que involucra a todos los integrantes del equipo, a través de la participación positiva, la comunicación que incluye escuchar las opiniones e inquietudes de los demás.

Un líder participativo es aquella persona que basa su influencia en la capacidad de concertar las ideas y opiniones de todos los que conforman el equipo, bajo las siguientes características; capacidad de comprensión, ganas de motivar, trato igualitario, promover la comunicación entre todos, aceptar propuestas y promover la participación constante para la toma de decisiones, todo ello a fin de llegar a acuerdos que beneficien a todos.

2.2.5. Comunicación asertiva

(Contreras Torres, Piñeros Espinoza, & Barbosa Ramirez , 2016, pág. 29) En su libro cita a (Hughes, 2007) Sostiene la comunicación asertiva significa que el emisor es capaz de decirles a otros lo que a él le afecta y defender lo que necesita sin ser agresivo. De otra forma el comunicador asertivo expresa sus sentimientos, dejándose conocer, siendo activo y persistente, buscando que otros logren comprender correctamente sus intereses.

En otras palabras, la comunicación asertiva, es saber transmitir el mensaje teniendo en cuenta la situación, el lugar y la forma de comunicar el mensaje de manera precisa. En la comunicación asertiva priman los

valores como: el respeto y las buenas relaciones dentro de una organización, lo cual contribuye a fomentar el buen clima laboral. Dentro de una comunicación asertiva cada individuo tiene la intención de expresar su punto de vista de manera clara y respetuosa ante los demás.

- **Respeto Mutuo**

(Maxwell, 2016, pág. 221) Sostiene el respeto mutuo es esencial en el proceso de facultar. El psiquiatra (Ari Kiev) lo resumió en esta forma “todo el mundo desea sentir que cuenta para algo y que es importante para alguien. Invariablemente, las personas darán su amor, su respeto su atención a la persona que llene estas necesidades”. Cuando usted cree en las personas se preocupa, por ellas y confía en ellas, ellas lo saben. Y ese respeto los inspira a desear seguirlo cuando usted les dirige.

El respeto mutuo es uno de los valores muy importantes para el vínculo con las demás personas, ya sea en el trabajo, en el estudio, en el hogar, etc. Es decir, si no existe el respeto de uno por el otro siempre la situación será tensa y conflictiva, entonces será una barrera para una buena interrelación de cualquier tipo.

Dicho esto, el respeto mutuo es un valor que debe primar en una organización de cualquier tipo, porque permite la convivencia entre todos sus colaboradores y crea un espacio de trabajo ameno y de paz. Es tarea de un líder promover el respeto mutuo entre todos los que integran el equipo de trabajo para crear buenas prácticas de convivencia.

- **Comunicación Verbal**

(Valdez, 2017, pág. 24) Define la comunicación verbal es un regalo que nos brinda la oportunidad de expresar ideas, pensamientos, sentimientos que permiten relacionarnos con otros. La forma en que lo hacemos es nuestra carta de presentación, pues a través de ella mostramos nuestra calidad humana. Por tanto, a través de las palabras podemos construir relaciones interpersonales sanas o no.

Dentro de una organización la comunicación verbal es la transmisión del mensaje a través de las palabras ya sean escritas o habladas, la cual se realiza de diferentes niveles y jerarquías. En este caso es importante articular palabras de forma que la otra persona entienda de lo que se está hablando o comunicando.

- **Conocimiento**

(Gonzales S. , 2011, pág. 10) Sostiene el conocimiento es la seguridad de que las personas transmiten sus ideas y pensamientos saben sobre un tema donde depende de la asertividad, la persuasión y la seguridad con lo que comunica.

El conocimiento es aquella que se transmite a través de sus buenas habilidades que tiene una persona. Lo cual manifiesta como sus ideas su conocimiento sobre temas. En ese sentido podemos decir que es importante para el desarrollo de la organización.

2.2.6. Motivación grupal

(Pere, 2014, págs. 9, 10) Considera que es el punto en el que los líderes acostumbramos a falla y a que muchas veces, para favorecer la

motivación grupal y con el afán de que ningún componente del equipo, se descuelgue, intentamos hacer compensaciones que no son justas desde el punto de vista personal.

La motivación se refiere básicamente a que todo el componente de un equipo que debe estar involucrado a la par con los demás, por lo que la actuación de un líder juega un papel muy importante en su capacidad de convencimiento a todos para realizar el trabajo con el mismo entusiasmo y sentirse parte importante del equipo. A su vez pueden motivarse entre sí de manera que nadie de desanime.

- **Capacidad de liderar**

(Aldas Manzano, y otros, 2016, pág. 292) Consideran la respuesta ante un ejercicio del poder con unas bases y otras es radicalmente distinta lo que permite comprender por qué se exige hoy a los directivos capacidad de liderar y que se hable de liderazgo como sinónimo de dirección al ser necesario que se posean ambas características.

La capacidad implica un conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales que permiten el desarrollo de algo, para el caso del liderazgo estas cualidades son imprescindibles para generar seguridad y confianza entre sus seguidores, siendo así la organización se fortalecerá a través de la capacidad de sus colaboradores y sus administradores.

- **Empatía**

(Londoño, 2008, pág. 131) Sostiene es la habilidad social más importantes quizá la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. En realidad, esta definición nos lleva a considerar la empatía como la preocupación de los demás, poniéndonos en su lugar.

En el campo empresarial la empatía se refiere, al compañerismo en un trabajo, sin tomar en cuenta las dificultades que pudieran traer consigo las condiciones de trabajo, para lo cual las personas necesitan que los demás se pongan en el lugar del otro y realicen satisfactoriamente la tarea logrado el objetivo deseado.

2.2.7. Trabajo en equipo

(Hofstadt Roman & Gomez Gras Jose, 2013, pág. 327) Considera el trabajo en equipo como el esfuerzo conjunto de personas con funciones diferentes y complementarias, reunidas por la frecuencia y la complejidad que tienen en sus trabajos, y que buscan un objetivo en común.

El trabajo en equipo para el liderazgo es primordial en donde conforman varios individuos en la cual cada uno hace su labor existiendo el compañerismo dentro de la organización para obtener mejores resultados provechosos y satisfactorios para todos los miembros.

- **Capacidad de delegar**

(Alles M. A., 2016, pág. 87) Define la capacidad para dirigir un grupo de colaboradores, distribuir tareas y delegar autoridad, además de proveer oportunidades de aprendizaje y crecimiento implica la capacidad para desarrollar el talento y potencial de su gente.

Es una de las habilidades del liderazgo la cual la capacidad de delegar es el cargo que ocupa un líder dentro de una organización donde tiene la capacidad de poder delegar responsabilidades y funciones a los individuos que conforman su equipo.

- **Asignación de tareas**

(Jaques, 2004, pág. 298) Considera como el procedimiento de la asignación de tareas significa que todas las tareas asignadas se completaran justo a tiempo, con la calidad deseada, y con los recursos disponibles.

Es importante la asignación de tareas dentro del liderazgo para el líder y sus seguidores con el fin de ser eficaces donde los subordinados deben tener en claro sus responsabilidades y tareas para el logro de los objetivos organizativos.

- **Cumplimiento de metas**

(Palom Izquierdo, pág. 58) Sostiene cuando el cumplimiento de metas organizacionales es paralelo al cumplimiento de las metas personales, de los miembros de una organización, el éxito está asegurado.

En las empresas el líder tiene que ser capaz de poder proponerse metas retadoras para el cumplimiento de metas para poder llevar acabo tiene que exigirse a sí mismo y a los que conforman el equipo para poder lograrlo.

2.3.1. COMPETITIVIDAD

(Porter, 1990, pág. 75) Considera la prosperidad de una nación depende del nivel de productividad y competitividad de sus empresas. En un mundo globalizado, las ventajas comparativas son fácilmente copiadas y mejoradas por los competidores; por ello, la ventaja competitiva se determina por la habilidad de una empresa o grupos de empresas de mejorar continuamente sus productos y servicios. La competitividad no es un atributo de los países, es más bien un atributo de las empresas. Un país próspero es aquel que cuenta con una masa significativa de las empresas competitivas a nivel mundial, en uno o varios de sus sectores productivos.

La competitividad es uno los factores muy importantes para las organizaciones la cual puedan competir en el mercado distinguiéndose de las demás pudiendo adaptarse a la globalización y ofrecer productos innovados de calidad generando mayor satisfacción en los consumidores.

2.3.2. Innovación

(Corona, 2006, pág. 56) En su libro cita (pecyt 2001,22) Considera respecto de la competitividad de empresas, es de mayor urgencia que estas incrementen su esfuerzo tecnológico y de innovación para revertir los efectos de la apertura y globalización, elevar la competitividad a fin de generar empleos mejor remunerados y crear empresas de base tecnológica.

La innovación es fundamental para la competitividad de las empresas, lo principal es que puedan optar en invertir en cuanto a lo tecnológico para afrontar a la globalización y competir con las demás en el mercado.

- **Creatividad**

(Schnarch, 2008, pág. 1) Define la creatividad como principio básico que nos permite innovar y crear nuevas opciones para el mejoramiento de la inteligencia personal y del proceso de la sociedad como estrategia fundamental de la evolución

La creatividad es esencial para las organizaciones lo cual es necesario fomentarlas para que puedan innovar donde el líder y sus colaboradores puedan generar ideas innovadoras, nuevas y originales en el mercado competitivo.

- **Investigación**

(O'Shaughnessy, 1991, pág. 291) En su libro cita a Tauber 1974 sostiene la investigación de nuevos productos, pueden inhibir las principales innovaciones, ya que exponer a los consumidores que represente una de la tecnología de un método inadecuado para medir posible reacción al número de compradores potenciales.

Realizar investigaciones es fundamental para las organizaciones de lo que necesitan sus clientes de sus productos y como les gustaría, viendo las ideas satisfacer las necesidades con el tiempo y lograr la competitividad frente a sus competencias.

2.3.3. Calidad de servicio

(Seto Pamies, 2004, pág. 15) Considera en el entorno actual la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave

para la competitividad de la empresa. Las empresas tienen claro que, si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual, ofrecer una elevada calidad se convierte en algo totalmente necesario.

La calidad de servicio es fundamental para las organizaciones la cual les garantiza la satisfacción de sus clientes siendo la clave para lograr ser competitivas la cual puedan ofrecer productos de calidad a tiempo y los clientes puedan continuar consumiendo.

- **Cumplir plazos prometidos**

(Anaya Tejero & Polanco Martín, 2007, pág. 72) Definen es la entrega al cliente, en caso de productos fabricados sobre pedido cumpliendo con el fin de satisfacer al máximo las necesidades de sus clientes.

El cumplir con los plazos prometidos es que las organizaciones puedan entregar sus productos en lo acordado en un tiempo fijado y de calidad la cual satisfagan las necesidades del cliente y las organizaciones logren brindar una buena calidad de servicio.

- **Cumplir lo prometido**

(Pamies, 2004, pág. 12) Sostiene es el compromiso de parte de las empresas, cumplir con aquello que se ha prometido. Y, ciertamente, nos es difícil de alcanzar dada las diferencias y alternativas que conviven en el mercado.

Cumplir con lo prometido en la calidad de servicio al convertirse en una regla se transforma como una norma de calidad para las empresas para que puedan satisfacer las necesidades, deseos y poder cumplir las expectativas de sus clientes para lograr la competitividad de las empresas.

2.3.4. Productividad

(Lopez Herrera, 2013, pág. 15) Considera la productividad es una capacidad de producción o creación, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza o beneficios. También se puede interpretar como un nivel de actuación, individual, empresarial, institucional y como país.

La productividad es la una capacidad y relación entre la cantidad de sus productos de una empresa que produce de los recursos utilizados para originar o crear bienes obteniendo resultados deseados para el desarrollo de la organización.

- **Eficiencia**

(Ramos, 2004, pág. 34) Considera entendemos que la eficiencia es obtener o conseguir lo que se pretende y, aun, a pesar de esto, no obtener el éxito esperado, la excelencia empresarial deseada.

Para la competitividad de una organización es fundamental que realice adecuadamente la eficiencia de la productividad del trabajo para obtener resultados sorprendentes para lograr el éxito.

- **Tiempo**

(Hax, 2004, pág. 421) Define es la entrega, medida en términos de porcentaje: de envíos a tiempo, previsión de fechas de entrega, y tiempo de respuesta a los cambios de demanda.

El tiempo es importante el cumplimiento de entregar sus productos con los niveles de calidad de parte de la organización puntualmente en la fecha indicada de los pedidos satisfaciendo a sus clientes y poder lograr la competitividad.

2.2.7. MARCO CONCEPTUAL

Liderazgo Participativo:

Un líder participativo es aquella persona que basa su influencia en la capacidad de concertar las ideas y opiniones de todos los que conforman el equipo, bajo las siguientes características; capacidad de comprensión, ganas de motivar, trato igualitario, promover la comunicación entre todos.

Competitividad:

La competitividad es la capacidad que tiene el empresario de poder producir a menor costo frente a sus competidores y puedan ofrecer a sus clientes sus productos a un precio inferior cumpliendo con los plazos prometidos a tiempo.

Micro y pequeña empresa:

Son constituidas por personas naturales y jurídicas como unidades económicas teniendo como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios.

Capacidad de liderar

Permite comprender por qué se exige hoy a los directivos capacidad de liderar y que se hable de liderazgo como sinónimo de dirección al ser necesario que se posean ambas características.

Capacidad de delegar

La capacidad para dirigir un grupo de colaboradores, distribuir tareas y delegar autoridad, además de proveer oportunidades de aprendizaje y

crecimiento implica la capacidad para desarrollar el talento y potencial de su gente.

2.3. HIPOTESIS

Según (Fidias, 2012) por ser una investigación de nivel descriptivo no se formulara hipótesis de la investigación.

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) Consideran que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de estas clases o que sean afirmaciones más generales.

III. METODOLOGÍA

La metodología es una de las herramientas para realizar el presente proyecto de investigación que se desarrollara de manera real y objetiva.

3.1. Tipo de investigación:

El tipo de la investigación que se utilizará en este proyecto por su finalidad será aplicada con enfoque cuantitativo. Se realizó con una información logrando mayor entendimiento obtenido mediante el cuestionario.

3.2. Nivel de investigación:

El nivel de la investigación será descriptivo lo cual busca explicar las propiedades, grupos, comunidades, perfiles personales de lo que está aconteciendo en las micro y pequeñas empresas.

3.3. Diseño de investigación:

La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal. Donde el dato se determinó en un tiempo único sin manipular las variables con el propósito de describirlas.

3.4. Población y muestra:

Población:

En la presente investigación la población está conformada por 45 propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles del Barrio santa Ana Ayacucho. Y la muestra fue tomada del 100% a 45 propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles del Barrio santa Ana Ayacucho. *Fuente: (Municipalidad Provincial de Huamanga).*

Unidades de análisis:

En las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles del Barrio santa Ana Ayacucho, 2018.

3.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
LIDERAZGO PARTICIPATIVO	(Max Weber) Define Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.	Son las habilidades que tiene el líder para poder dirigir a un grupo de individuos respetando y escuchando sus opiniones buscando el bienestar grupal para el logro de sus objetivos y la mejora de la productividad de la organización.	Comunicación Asertiva	Respeto mutuo Comunicación verbal Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización? ➤ ¿Según tu percepción con qué frecuencia se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa? ➤ ¿Ud. considera que el conocimiento es indispensable para lograr una comunicación asertiva? 	Nominal
			Motivación grupal	Capacidad de liderar Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa? ➤ ¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador? 	Nominal
			Trabajo en equipo	Capacidad de delegar Asignación de tareas Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades? ➤ ¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa? ➤ ¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización? 	Nominal

COMPETITIVIDAD	(Peter Drucker) Define Es la capacidad de generar mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada a una cierta calidad.	La competitividad es de importancia para las micro y pequeñas empresas lo cual les permitirá innovar para mejorar en la productividad ofreciendo productos de calidad para lograr el éxito	Innovación	Creatividad Investigación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización? ➤ ¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización? 	Nominal
			Calidad de servicio	Cumplir plazos prometidos Cumplir lo prometido	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias? ➤ ¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio? 	Nominal
			Productividad	Eficiencia Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Usted cree que su organización es eficiente? ➤ ¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente? 	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de encuesta para el proceso de recopilación de datos utilizando como instrumento el cuestionario las cuales las preguntas fueron cuidadosamente diseñadas.

Encuesta.

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta a los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector textil.

Recolección de información

En esta investigación se recolecto la información de las micro y pequeñas empresas del sector textil.

3.7. Plan de análisis

Para el proyecto los datos que se utilizara serán procesados en excel bajo principios éticos y con datos reales.

3.8. Matriz de consistencia

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO PARTICIPATIVO Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DE ARTESANIAS TEXTILES, BARRIO SANTA ANA, DISTRITO DE AYACUCHO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y DISEÑO
<p>Problema general ¿Cuáles son las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías, Barrio santa Ana, distrito de Ayacucho, 2018?</p>	<p>Objetivos general Describir las características del liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Conocer las características de la comunicación asertiva en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrió santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Describir las características de la motivación grupal en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrió santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Describir las características</p>	<p>Según (Fidias, 2012) por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de la investigación.</p>	<p>LIDERAZGO PARTICIPATIVO</p>	<p>Comunicación Asertiva</p> <p>Motivación grupal</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Respeto mutuo Comunicación verbal Conocimiento</p> <p>Capacidad de liderar Empatía</p> <p>Capacidad de delegar Asignación de tareas Cumplimiento de metas</p>	<p>Tipo de investigación: El tipo de la investigación que se utilizó en este proyecto por su finalidad es aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: La presente investigación es de diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Población y muestra: La población para</p>

	<p>del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Describir las características de la innovación en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Describir las características de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p> <p>Describir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.</p>		<p>COMPETITIVIDAD</p>	<p>Innovación</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Productividad</p>	<p>Creatividad Investigación</p> <p>Cumplir plazos prometidos Cumplir lo prometido</p> <p>Eficiencia Tiempo</p>	<p>la investigación está conformada por 45 propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles del Barrio santa Ana Ayacucho. <i>Fuente:</i> <i>(Municipalidad Provincial de Huamanga)</i></p> <p>Técnicas y instrumentos: Para el proyecto se utilizará cuestionarios para la encuesta.</p> <p>Plan de análisis: Para el proyecto los datos que se utilizara serán procesados en excel bajo principios éticos y con datos reales.</p>
--	--	--	------------------------------	---	---	---

Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

Tabla N° 1.
¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

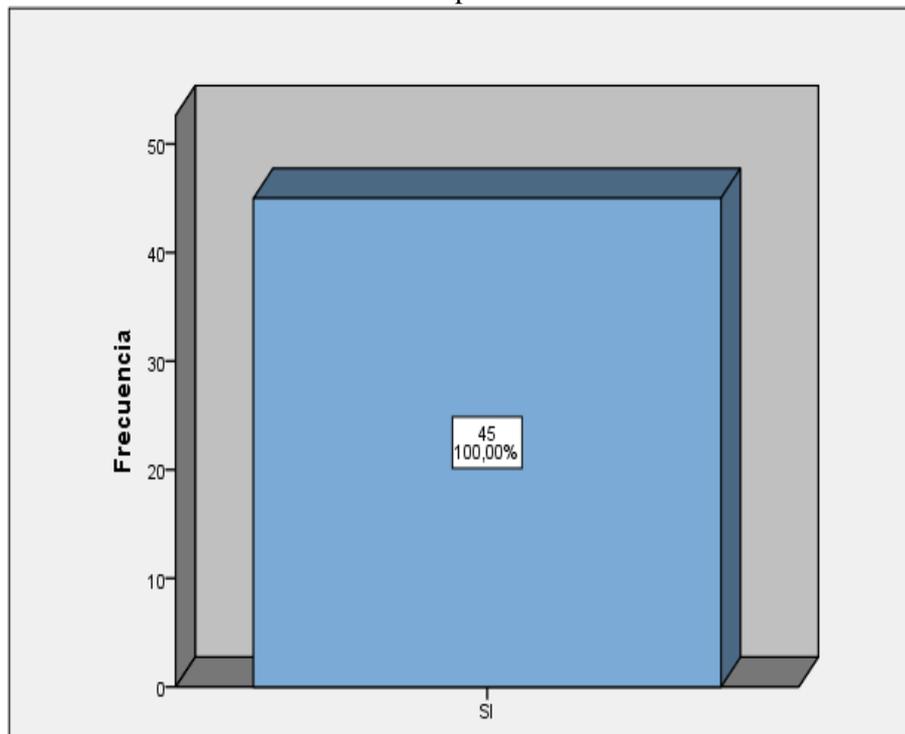


Figura N° 1. ¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, dan como respuesta lo siguiente: El 100% de los empresarios encuestados (45), consideran que el respeto mutuo es importante en la organización.

Tabla N° 2.
¿Según tu percepción se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	4,4	4,4	4,4
	NO	43	95,6	95,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

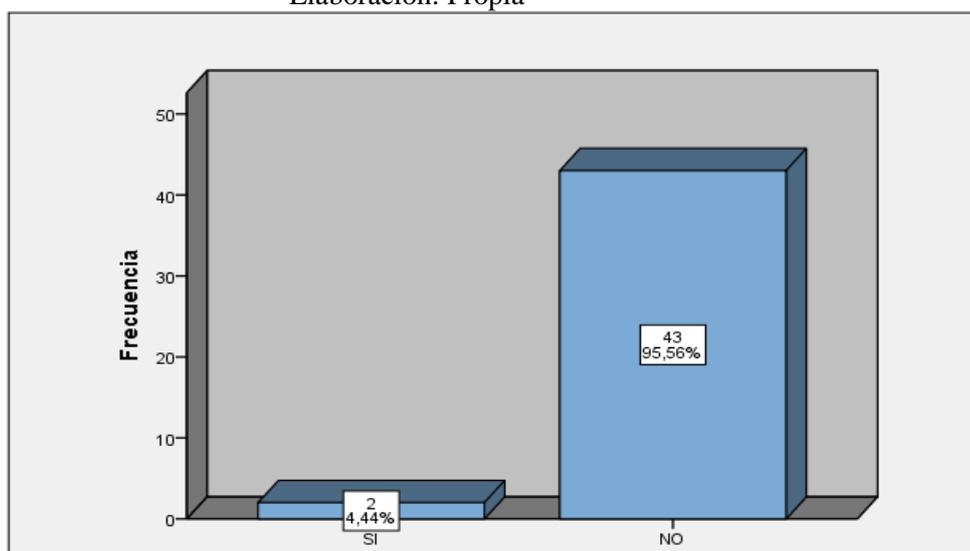


Figura N° 2. ¿Según tu percepción se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 95,6% de los empresarios encuestados (43) dan como respuesta que NO se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa; mientras que el 4,4% de los empresarios encuestados (2) dan como respuesta que SI se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y colaboradores de la empresa.

Tabla N° 3.
¿Ud. considera que el conocimiento es importante para lograr una comunicación asertiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	35	77,8	77,8	77,8
	NO	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

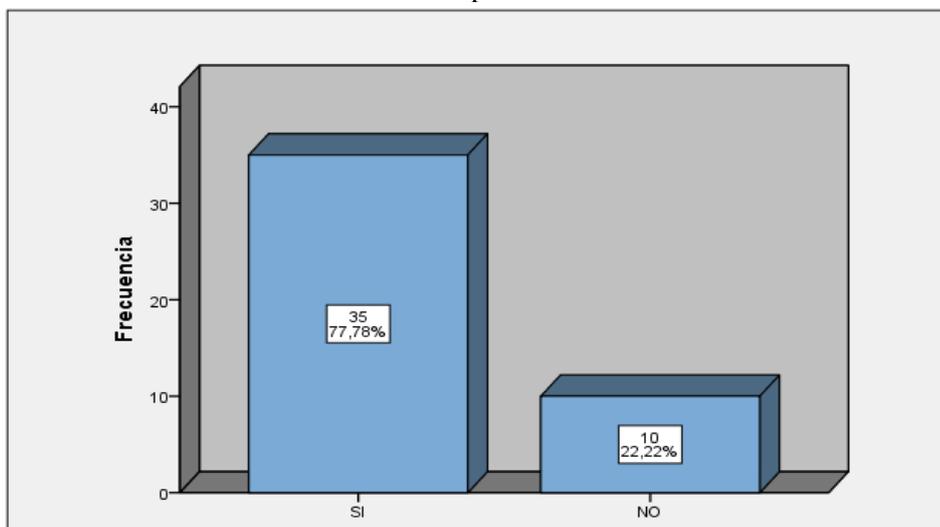


Figura N° 3. ¿Ud. considera que el conocimiento es importante para lograr una comunicación asertiva?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 77,8% de los empresarios encuestados (35) dan como respuesta que el conocimiento SI es importante para lograr una comunicación asertiva; mientras que el 22,2% de los empresarios encuestados (10) dan como respuesta que el conocimiento NO es importante para lograr una comunicación asertiva.

Tabla N° 4.
¿Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

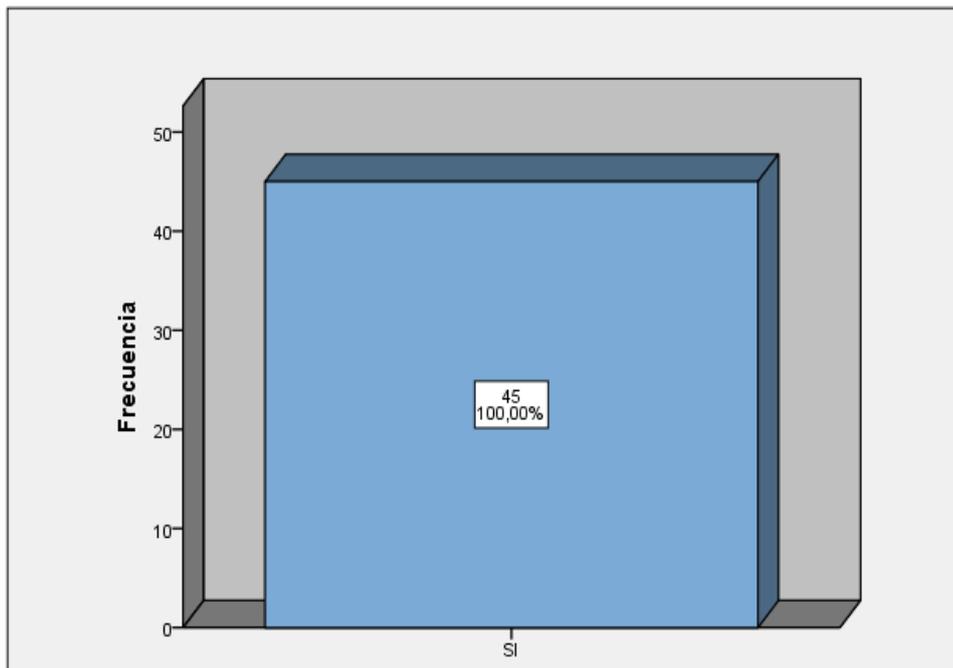


Figura N° 4. ¿Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que la capacidad de liderazgo SI es importante para dirigir una empresa.

Tabla N° 5.
¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

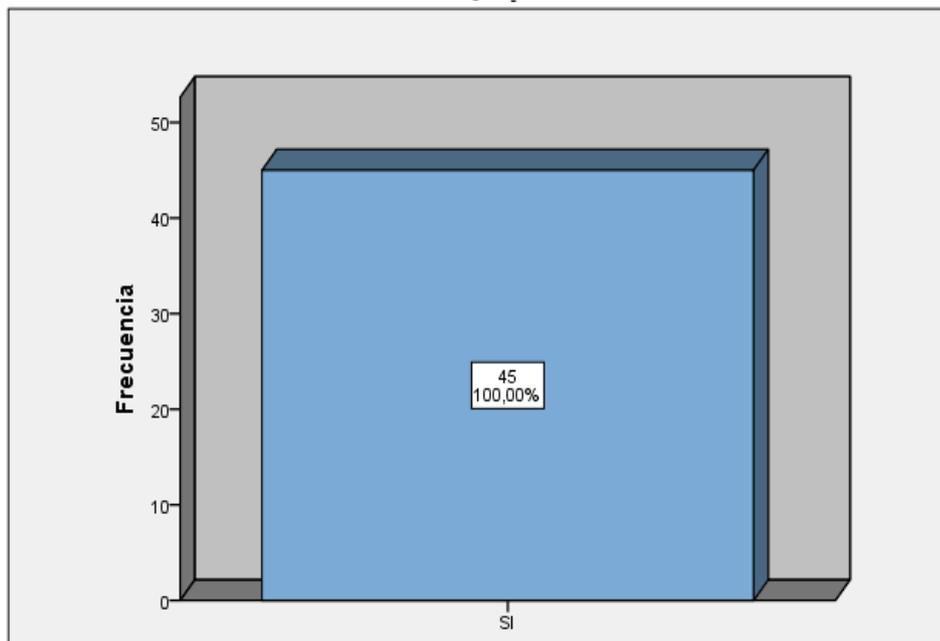


Figura N° 5. ¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios (45) dan como respuesta que la empatía SI es importante para mantener una buena relación con el trabajador.

Tabla N° 6.

¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	40	88,9	88,9	88,9
	NO	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

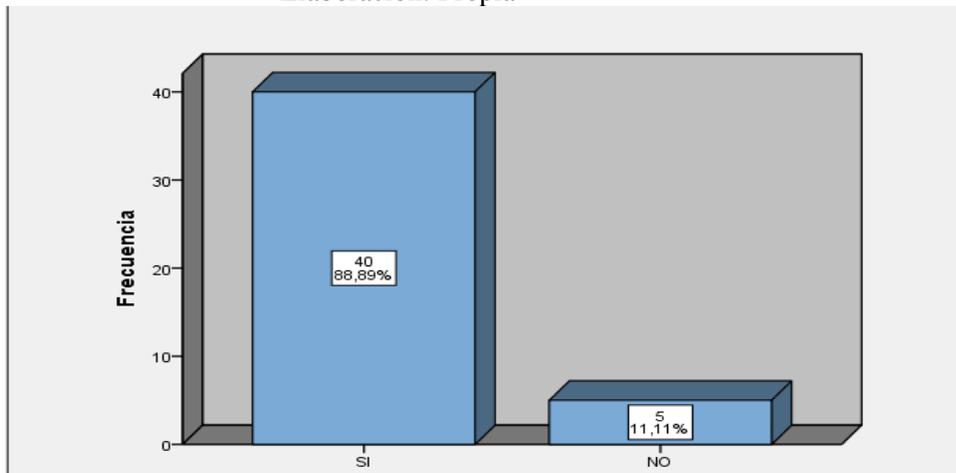


Figura N° 6. ¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 88,9% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que SI tienen la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades; mientras que el 11,1% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que NO tienen la capacidad de poder delegar dentro de la organización y no todos tienen las mismas oportunidades.

Tabla N° 7.

¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	40	88,9	88,9	88,9
	NO	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

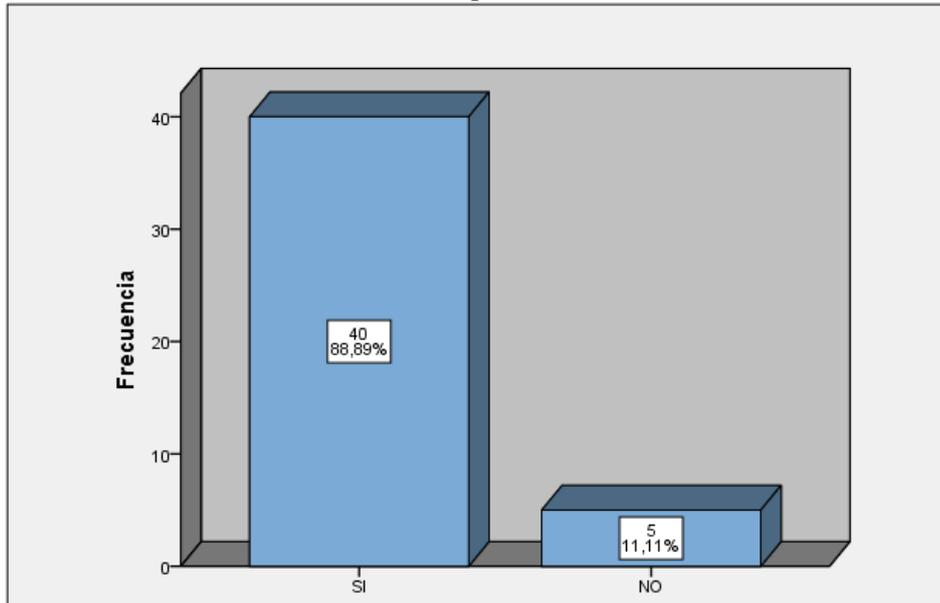


Figura N° 7. ¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 88,9% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que la asignación de tareas SI se desarrolla de manera equitativa; mientras que el 11,1% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que la asignación de tareas NO se desarrolla de manera equitativa.

Tabla N° 8.
¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

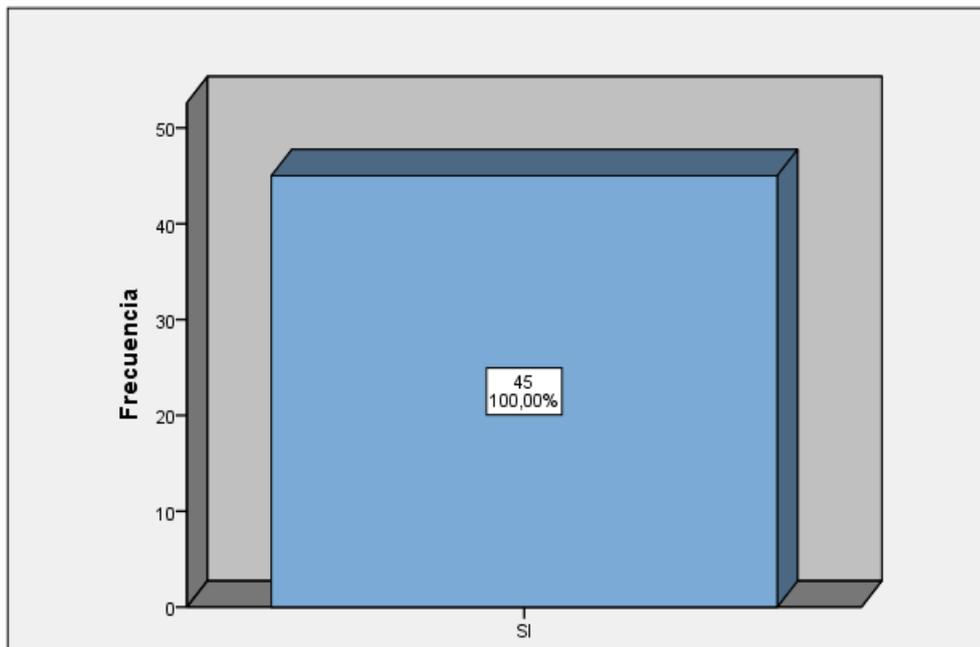


Figura N° 8 ¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que el cumplimiento de metas SI es beneficioso para el éxito de la organización.

Tabla N° 9.
¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	6,7	6,7	6,7
	NO	42	93,3	93,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

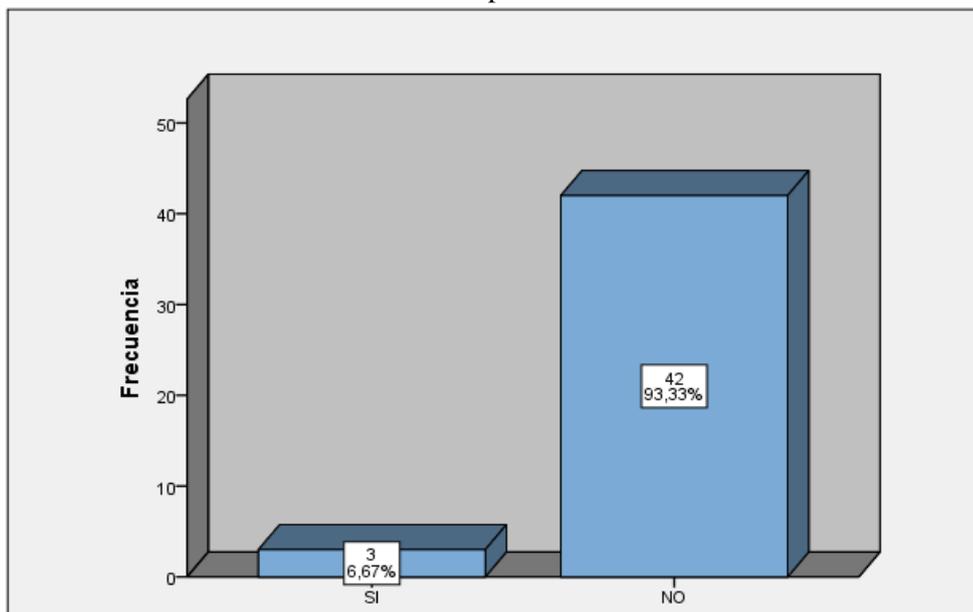


Figura N° 1. ¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 93,3% de los empresarios encuestados (42) dan como respuesta que NO se promueve la creatividad en la organización, mientras que el 6,7% de los empresarios encuestados (3) dan como respuesta que SI se promueve la creatividad en la organización.

Tabla N° 10.
¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	40	88,9	88,9	88,9
	NO	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

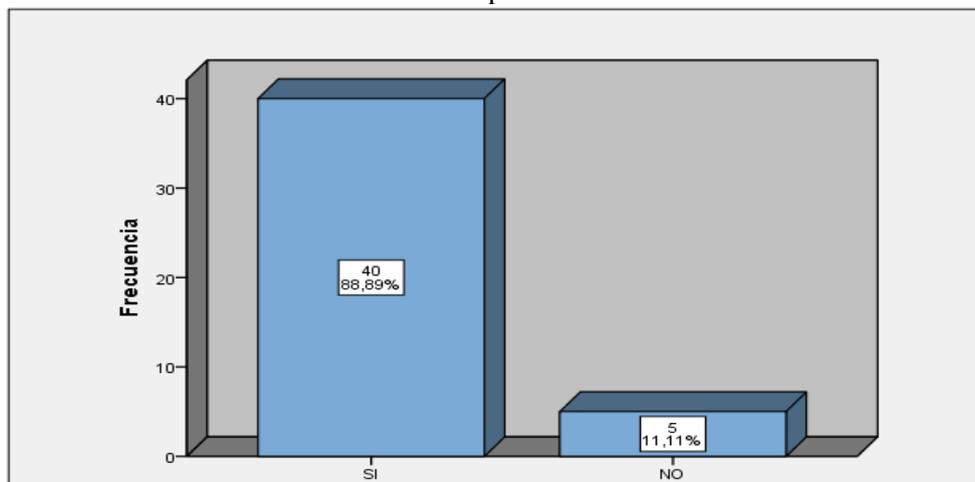


Figura N° 10. ¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 88,8% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que la investigación SI es una estrategia para el desarrollo de la organización, mientras que el 11,1% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que la investigación NO es una estrategia para el desarrollo de la organización.

Tabla N° 11.
¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

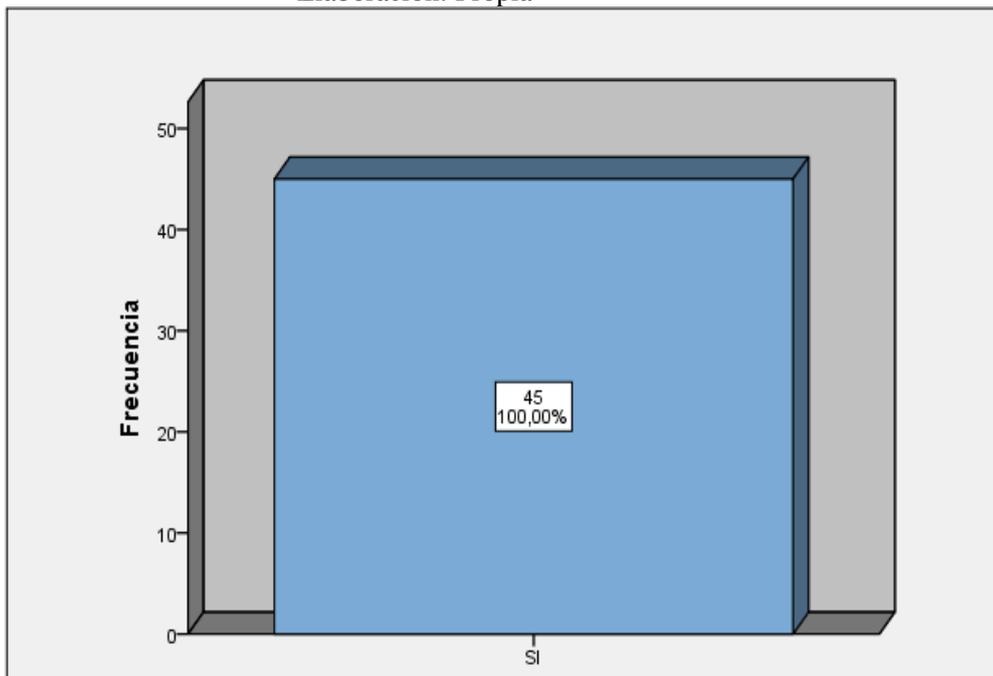


Figura N° 11. ¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que SI se cumple con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias.

Tabla N° 12.
¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia

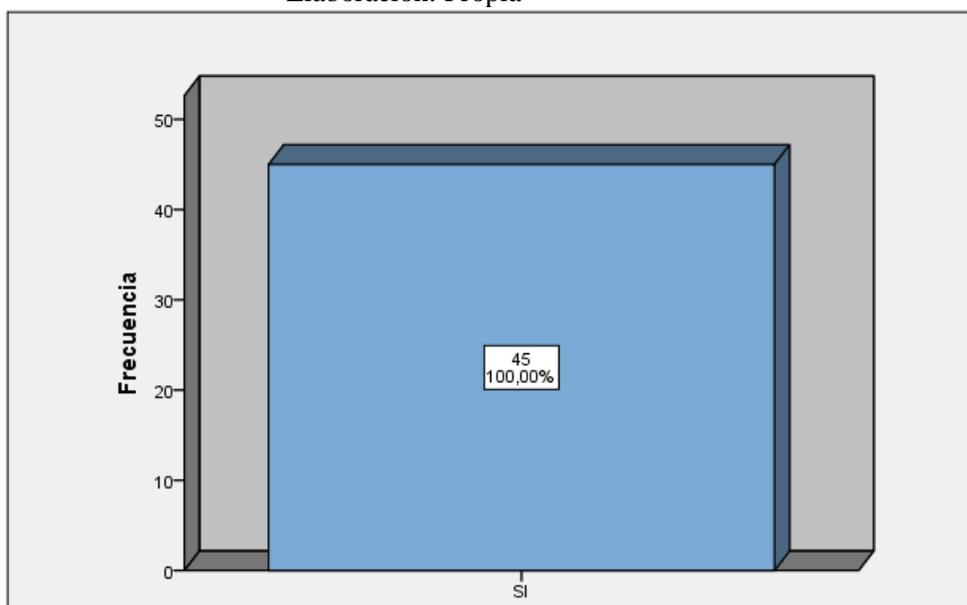


Figura N° 12. ¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que SI cumplen con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio.

Tabla N° 13.
¿Ud. cree que su organización es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	40	88,9	88,9	88,9
	NO	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

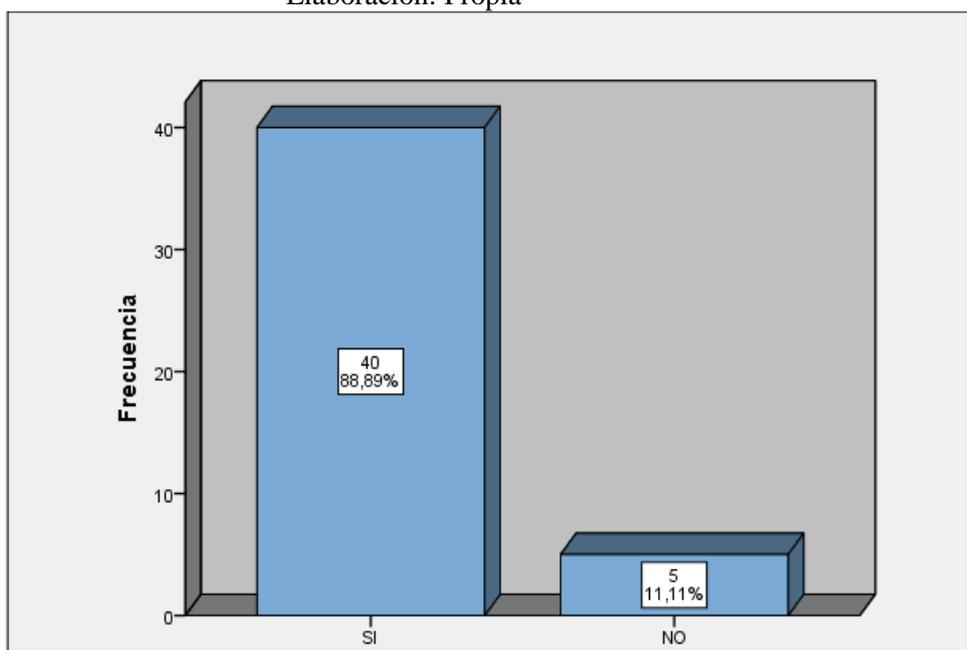


Figura N° 13. ¿Ud. cree que su organización es eficiente?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, donde el 88,9% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que SI la empresa es eficiente; mientras que el 11,1% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que la empresa NO es eficiente.

Tabla N° 14.
¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	45	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario
 Elaboración: Propia

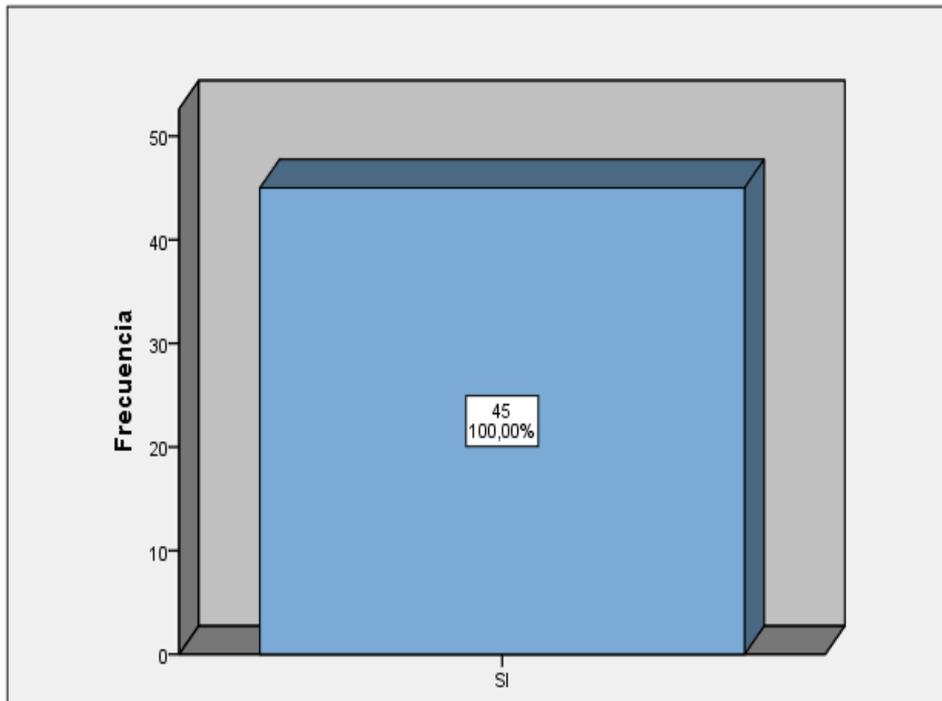


Figura N° 14. ¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente?

INTERPRETACIÓN:

Luego de haber realizado la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: De un total de 45 empresarios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, distrito de Ayacucho, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que SI hacen la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente.

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según el objetivo específico 01: Conocer las características de la comunicación asertiva en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 1, se tomó en consideración al ítem: ¿Según tu percepción con qué frecuencia se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?, mencionado en la Tabla N° 3, ya que explica mejor a este objetivo, donde el 95,6% de los empresarios encuestados (43) dan como respuesta que NO se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa; de este porcentaje, mientras que el 4,4% de los empresarios encuestados (2) dan como respuesta que SI se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y colaboradores de la empresa. Respecto a ello, (Samanta, 2017), resalta que el manejo de maquinarias, producción, relación comercial, capacidad económica, se encuentran en un nivel bajo, ya que no se han impartido los conocimientos sobre los procesos de producción adecuadamente, esto explica que si no se brinda de una manera adecuada los ordenes que imparte un jefe hacia sus empleados, refleja que no hay presencia de una comunicación asertiva, lo que refleja un bajo liderazgo en las empresas textiles, es por ello que tanto nuestros resultados y considerando a (Samanta, 2017), se evidencia que en las empresas textiles la comunicación no se realizan de una manera adecuada.

Según el objetivo específico 02: Describir las características de la motivación grupal en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 2, se tomó en consideración al ítem: ¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?, mencionado en la Tabla N° 6, ya que explica mejor este objetivo, donde el 100% de los empresarios (45) dan como respuesta que la empatía SI es importante para mantener una buena relación con el trabajador. De acuerdo a (Pintado, 2017), propuso un programa de liderazgo y emprendimiento para las jóvenes empresarias del emporio comercial de Gamarra, donde se realizaron diversos talleres y capacitaciones para poder obtener mejores resultados, para ser flexibles y adaptable en la gestión del desarrollo para manejar de una mejor manera las relaciones con su personal, aunque refleja que las lideresas no corrigen en los errores que hacen, no dejan que el grupo trabaje como debe ser, además de delegar funciones constantemente, esto da a entender que en este ejemplo, que la empatía no se realiza de una adecuada manera, ya que muchas veces esto se refleja en la motivación de los trabajadores, debido que no se realiza de una manera adecuada, lo que afecta al liderazgo.

Según el objetivo específico 03: Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 3, se tomó en consideración al ítem: ¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?, mencionado en la Tabla N° 8, ya que explica mejor a este

objetivo, donde el 88% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que la asignación de tareas SI se desarrolla de manera equitativa, mientras que el 12% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que la asignación de tareas NO se desarrolla de manera equitativa. De acuerdo a (Pintado, 2017), detalla sobre como las lideresas mediante diversas capacitaciones y programas, buscan realizar un liderazgo eficaz para obtener mejores resultados, aunque el autor detalla que esto no se da por lo que el liderazgo efectuado ya que manifiestan que el trabajo en equipo no se realiza adecuadamente, los errores que se presentan no se resuelven y además se delegan demasiadas tareas, todo ello dificulta el trabajo en equipo y por ende el liderazgo de las empresas textiles.

Según el objetivo específico 04: Describir las características de la innovación en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 4, se tomó en consideración al ítem: ¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización? ya que esta explica mejor a nuestro objetivo, donde el 93,3% de los empresarios encuestados (42) dan como respuesta que NO se promueve la creatividad en la organización, mientras que el 6,7% de los empresarios encuestados (3) dan como respuesta que SI se promueve la creatividad en la organización. Ante ello, (Samanta, 2017), menciona los diversos aspectos de la competitividad, donde se considera el manejo de maquinaria textil, capacidad de producción, relación comercial, capacidad económica y recursos humanos poseen bajos conocimientos en su proceso de producción, por lo que no se obtiene un producto de alto nivel, además en (Nájera Ochoa, 2014) aportan evidencia

empírica acerca de que los factores de productividad, calidad e innovación, aplicados a los recursos y capacidades de la empresa, estas tienen una relación directa con la competitividad empresarial y especialmente con las empresas de la industria textil, todo ello contrasta con lo mencionado con los autores donde si existen aspectos de innovación generan una mejor competitividad en una industria textil.

Según el objetivo específico 05: Describir las características de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 5, se tomó en consideración al ítem: ¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?, ya que esta explica de mejor manera a este objetivo, donde el 100% de los empresarios encuestados (45) dan como respuesta que SI se cumple con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias. De acuerdo a (Samanta, 2017), menciona que se debe mejorar en los aspectos de gestión y recursos humanos, ya que estos generan una mayor eficiencia en los niveles de competitividad, ya que estos generan un mejor producto con un nivel alto de calidad en el sector textil, debido que esto genera un mejor nivel de ventas y una mayor comercialización del producto, que demuestra una mejor competitividad del producto.

Según el objetivo específico 06: Describir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Respecto a los resultados obtenidos de nuestro objetivo específico 6, se tomó en consideración al ítem: ¿Ud. cree que su organización es eficiente?, ya que explica mejor este objetivo, donde el 88,9% de los empresarios encuestados (40) dan como respuesta que SI la empresa es eficiente; mientras que el 11,1% de los empresarios encuestados (5) dan como respuesta que la empresa NO es eficiente. De acuerdo (Naveda, 2014), para las MYPES en confecciones de prendas de vestir se implementaron capacitación y asistencia técnica, las cuales han logrado incrementar beneficios de estas empresas, incrementando utilidades y reduciendo costos, estos elevan los beneficios de las MYPES de confecciones, que mejoran en sus niveles de competitividad. De acuerdo a lo mencionado por el autor y nuestros resultados, se debe mejorar en aspectos de productividad, las cuales conllevan a mejorar la competitividad, en este caso para las empresas textiles.

V. CONCLUSION

Según el objetivo específico 01: Conocer las características de la comunicación asertiva en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 01, se concluye que gran parte de los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, mencionan que no se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y colaboradores de la empresa textil al que pertenece, mientras que el 4,4% de ellos opina lo contrario, esto demuestra que debido a una baja comunicación verbal entre dueños y colaboradores, se refleja en un poco comunicación asertiva, lo que demuestra que en las empresas textiles el liderazgo que presentan no es la adecuada.

Según el objetivo específico 02: Describir las características de la motivación grupal en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 02, se concluye que todos los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, consideran que la empatía si es importante para mantener una buena relación con el trabajador, esto refleja que muchos de los dueños de las empresas dedicadas a la textilería, muestran interés por tener una mejor relación con sus trabajadores, esto nos revela que la motivación que existe en los trabajadores de las empresas de este sector es buena, lo que esto se ve reflejado en un buen liderazgo.

Según el objetivo específico 03: Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 03, se concluye que todos los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, el 88,9% de ellos manifiestan que las cargas laborales se dan de una manera equitativa para cada trabajador del sector textil, esto revela que las asignaciones de tareas son iguales para todos lo que refleja que hay trabajo en equipo en los trabajadores de este sector.

Según el objetivo específico 04: Describir las características de la innovación en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 04, se concluye que todos los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, el 93,3% de los encuestados revelan que la creatividad en la organización no se realiza de manera adecuada, mientras que el 6,7% manifiestan que si lo realizan correctamente, esto refleja que para la mayoría de encuestados, no se realizan cosas innovadoras en la organización, lo cual hace que la empresa sea menos competitiva.

Según el objetivo específico 05: Describir las características de la calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 05, se concluye que todos los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del

Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, el total de los encuestados mencionan que si se realizan los trabajos en los tiempos que se proponen realizan un trabajo, esto revela que en la empresa se realiza los trabajos de manera rápida y cumplen los plazos prometidos, que esto nos indica que hay una buena calidad de servicio dentro de la organización y que esto incrementa la competitividad del sector textil.

Según el objetivo específico 06: Describir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas del sector de artesanías textiles, Barrio santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

De acuerdo al objetivo específico 06, se concluye que todos los empresarios encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, el 88,9% de los encuestados manifiestan que la eficiencia de la empresa se realiza de manera adecuada, mientras que el 11,1% mencionan lo contrario, esto da a entender que la eficiencia de los trabajadores del sector textil se da de una manera adecuada, lo que conlleva a mejorar la productividad de la empresa y que tengan un producto más competitivo en el mercado textil.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2012). *Social Media Y Recursos*.
- Alles, M. A. (2016). *cuestines sobre sobre gestion de p ersonas   que hacer para resolverlas?*
- Bonifaz, C. D. (2012). *Liderazgo Empresarial. Mexico*.
- Chiavenato, I. (s.f.). *comportamiento organizacional* .
- Contreras Torres, F., Piñeros Espinoza, R., & Barbosa Ramirez, d. (2016). *liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo*.
- Corona, L. (2006). *innovacion y competitividad empresarial. mexico: red aportes*.
- Delpierre, J. F. (2009). *Modelo De Liderazgo Participativo Para Mejorar La Calidad TotAL*.
- Escrich, Solorzano, & Urrutia. (31 de enero de 2008). *analisis del tipo de liderazgo en la existencia de las micro y pequeñas empresas familiares de los tres municipios: santa tecla, antiguo cuscatlan y san salvador de los sectores comercio y servicios y propuestas de mejora. antiguo cuscatlan* .
- Eslava, J. (2003). *Analisis economico- financiero de las decisiones de gestion empresarial* .
- Fidias, A. O. (2012). *Proyecto de investigacion. caracas: Oriol Ediciones*.
- Fishman, D. (2001). *El camino del lider*.
- Gonzales, J. (2013). *gestion empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n  28015 en el distrito la victoria* . Lima.
- Gonzales, S. (2011). *Habilidades de comunicación escrita: Asertividad + persuasión + alto impacto*.
- Hax, A. C. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo. Ediciones Granica S.A*.
- Hesselbein, F., & Goldsmhit, M. (españa). *el lider del futuro. 2007: ediciones deausto*.
- Hofstadt Roman, C., & Gomez Gras Jose. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*.
- Jaques, E. (2004). *La Organizacio Requerida*.
- Jay, H., & Barry, R. (2004). *pricipios de la adminitracion de operaciones* .
- Julio Juan Anaya Tejero, & Sonia Polanco Martín. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos*.

- Lester, R., Enrick, N., & Mottley, H. (1998). Control de calidad y beneficio empresarial.*
- Londoño, C. (2008). Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa. FC Editorial.*
- Lussier, R., & Anghua, c. (s.f.). liderazgo.teoria aplicacion y desarrollo de habilidades.*
- Maxwell, J. C. (2016). Liderazgo: Lo Que Todo Lider Necesita Saber.*
- Nájera Ochoa, J. (2014). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. Mexico.*
- Naveda, A. (2014). la incidencia de la capacitacion y la aistencia tecnica en la competitividad de las mypes de confeccion de prendas de vestir en huamanga. Ayacucho.*
- O'Shaughnessy, J. (1991). Marketing competitivo: un enfoque estratégico. Ediciones Diaz De Santos.*
- Pamies, D. S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC Editorial.*
- Pere, S. (2014). Recetas de liderazgo. Barcelona: UOC(oberta UOC publishing, SLU).*
- Pintado, P. R. (2017). Liderazgo femenino en las empresas textiles del emporio comercial de Gamarra – Lima, 2017. Lima.*
- Porter, M. E. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Vergara, 1991.*
- Putelli, M. S. (16 de Diciembre de 2015). Estudio descriptivo sobre el liderazgo y la motivación en una empresa textil XX y la influencia de la cultura organizacional. Buenos Aires 2015. Buenos Aires.*
- Ramos Carrasco, J. (2011). MANUAL CEN La Practica De La Consultoria Estrategica Del Negocio. España: Avanzalis.*
- Ramos, E. (2004). Modelo de la contingencia y eficacia organizacional .*
- Samanta, R. L. (2017). Nivel De Competitividad Del Potencial Exportador En El Sector Textil Del Centro Poblado De Porcón Alto - Cajamarca En El Año 2017. Lima.*
- Schnarch, A. (2008). creatividad aplicada. bogota: Eco ediciones.*
- Seto Pamies, D. (2004). De La calidad servicio a la fidelizacion del cliente . Madrit: ESIC.*
- Valdez, M. A. (2017). Analisis Para Un Liderazgo Genuino.*

Velasquez, P. I. (Enero de 2014). Análisis del liderazgo como habilidad gerencial y su efecto en el crecimiento de las empresas textiles en la ciudad de Quito, desde el 2008 hasta el 2012. Quito.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO

TITULO: Caracterización del Liderazgo participativo y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector artesanías textiles, del Barrio Santa Ana, Distrito de Ayacucho, 2018.

Marque con una "X" la alternativa de respuesta según corresponda a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 18 años ()

b) de 19 a 26 años ()

c) de 27 a 35 años ()

d) de 35 a más ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala:

SI	NO
-----------	-----------

Variable 1: Liderazgo participativo

Nº	ITEMS	SI	NO
	DIMENSION 1: COMUNICACIÓN ASERTIVA		
1	¿Considera Ud. que el respeto mutuo es importante en la organización?		
2	¿Según tu percepción se desarrolla la comunicación verbal entre los dueños y los colaboradores de la empresa?		

3	¿Ud. considera que el conocimiento es importante para lograr una comunicación asertiva?		
DIMENSION 2: MOTIVACION GRUPAL			
4	¿Ud. cree que la capacidad de liderazgo es importante para dirigir una empresa?		
5	¿Considera Ud. que la empatía es importante para mantener una buena relación con el trabajador?		
DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO			
6	¿Ud. cree tener la capacidad de poder delegar dentro de la organización y todos tienen las mismas oportunidades?		
7	¿Cree Ud. que la asignación de tareas se desarrolla de manera equitativa?		
8	¿Considera Ud. que el cumplimiento de metas es beneficioso para el éxito de la organización?		
Nº	Variable 2: Competitividad		
	ITEMS		
DIMENSION 1: INNOVACION			
1	¿Usted cree que se promueve la creatividad en la organización?		
2	¿Cree usted que la investigación es una estrategia para el desarrollo de la organización?		
DIMENSION 2: CALIDAD DE SERVICIO			
3	¿Considera Ud. cumplir con los plazos prometidos favorece a la empresa frente a sus competencias?		
4	¿La organización cumple con lo prometido en ofrecer una buena calidad de servicio?		
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD			
5	¿Ud. cree que su organización es eficiente?		
6	¿La organización hace la entrega de sus productos a un tiempo fijado puntualmente?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
FRANCO JORJANA, RAFAEL	UNIVERSIDAD	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	FRANCO JORJANA, RAFAEL
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>EFECTOS DEL USO DE LA FUERZA EN LA DEFENSA DE LA VIDA Y LA INTEGRIDAD FÍSICA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS EN EL ENTORNO ESCOLAR</i>			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CATEGORÍA DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	NIVEL DE CALIFICACIÓN																				
		DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. Claridad	Los ítems son fáciles de entender																					X
2. Objetividad	Los ítems no contienen juicios de valor																					X
3. Relevancia	Los ítems están relacionados con el tema de la investigación																					X
4. Operatividad	Los ítems son fáciles de aplicar																					X
5. Concisión	Los ítems son breves y concisos																					X
6. Ambigüedad	Los ítems no contienen palabras ambiguas																					X
7. Generalización	Los ítems son aplicables a diferentes situaciones																					X
8. Actualidad	Los ítems reflejan la realidad actual																					X
9. Coherencia	Los ítems están relacionados entre sí																					X
10. Precisión	Los ítems son claros y precisos																					X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN

1. SI / NO / PARCIALMENTE

III. FIRMADO DE EVALUACIÓN



[Firma]
FRANCO JORJANA, RAFAEL

Fecha: _____
Lugar: _____

ANEXO 3:

Realizando la encuesta a los propietarios de las micro y pequeñas empresas de artesanía textil del Barrio de Santa Ana, Ayacucho







ANEXO 4: RECIBO DE TURNITIN

Liderazgo participativo y competitividad

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	5%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	revistas.uladech.edu.pe Fuente de Internet	5%
----------	--	-----------



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Maria Gomez
Título del ejercicio: TALLER IV 2018 II PRESENCIAL
Título de la entrega: liderazgo participativo y competitiv...
Nombre del archivo: GOMEZ_PRADO,MARIA.docx
Tamaño del archivo: 1.29M
Total páginas: 62
Total de palabras: 10,393
Total de caracteres: 64,746
Fecha de entrega: 27-oct-2018 09:50a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1027837506

