



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
LIDERAZGO CARISMÁTICO EN MYPES RUBRO  
FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE HUARAZ,  
AÑO 2022**

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

**AUTORA**

**ALBINO LEON YANNETH MILAGROS  
ORCID: 0000-0002-3884-0457**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**HUARAZ – PERÚ**

**2022**

**EQUIPO DE TRABAJO**

Albino Leon Yanneth Milagros

ORCID: 0000-0002-3884-0457

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

**ASESORA**

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e

Ingeniería, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

**JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme voluntad y fuerza en el proceso de mi carrera profesional, a la universidad católica los ángeles de Chimbote, a mis formadores y asesor, persona de gran conocimiento quien se han esforzado por apoyarme ya que no es sencillo, pero gracias a las ganas de ceder sus conocimientos y dedicación que los han presidido, he logrado mis objetivos como terminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una satisfactoria titulación profesional.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a mis adorados padres Feliciano y Clementina, por sus consejos, apoyo incondicional y paciencia, hoy es gracias a ellos y a mi sacrificio y dedicación he podido desarrollar mis más grande anheló culminando así con mi carrera profesional satisfactoriamente.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio es describir las principales características de la gestión de calidad bajo y liderazgo carismático, es decir si los gerentes de las ferreteras aplicaban el liderazgo carismático en su centro de laboral, por lo cual se planteó el problema principal, ¿Qué característica tiene gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mype rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022? usando la metodología de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo, diseño no experimental, técnica encuesta, instrumento cuestionario, la población considerada fue los 84 gerentes y los 154 colaboradores de diversas empresas ferreteras de la provincia de Huaraz, se les aplico el cuestionario que mide el nivel imitación de la conducta del líder, el nivel de compromiso, entre otros que tienen los colaboradores hacia los gerentes de las ferreterías, los resultado de este estudio señalaron 52% los trabajadores de las ferreterías indicaron que nunca emitan la conducta del líder, también se realizó las comparaciones con otras investigaciones para poder justificar el objetivo del estudio, llegando así a la conclusión que los gerentes tiene deficiencia en la práctica de liderazgo carismático porque solo están allí por el sueldo y no se sienten su compromiso por la organización.

**Palabras clave:** Mypes, gestión de calidad, liderazgo carismático y ferreterías

## **ABSTRACT**

The objective of this study is to describe the main characteristics of low quality management and charismatic leadership, that is, if the managers of the hardware stores applied charismatic leadership in their workplace, for which the main problem was raised, what characteristic has quality management and charismatic leadership in the Mype hardware category of the province of Huaraz, 2022? using the methodology of quantitative type, the descriptive level, non-experimental design, survey technique, questionnaire instrument, the population considered was the 84 managers and the 154 collaborators of various hardware companies in the province of Huaraz, the questionnaire that measures the imitation level of the leader's behavior, the level of commitment, among others, that the collaborators have towards the managers of the hardware stores, the results of this study indicated 52% of the hardware store workers indicated that they never emit the leader's behavior, also made the comparisons with other investigations in order to justify the objective of the study, thus reaching the conclusion that managers have a deficiency in the practice of charismatic leadership because they are only there for the salary and do not feel their commitment to the organization.

**Keywords:** Mypes, quality management, charismatic leadership and hardware stores

**CONTENIDO**

EQUIPO DE TRABAJO .....	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	x
INDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.1.1 Variable gestión de calidad .....	8
2.1.2 variable liderazgo carismático .....	12
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	16

2.2.1	Gestión de calidad .....	16
2.2.2	Filosofía organizacional .....	17
2.2.3	Características del objetivo.....	17
2.2.4	Liderazgo carismático .....	18
III.	HIPOTESIS .....	23
IV.	METODOLOGIA .....	24
4.1.	Diseño de la investigación .....	24
4.2.	Población y muestra.....	25
4.3.	Definición y operacionalización de variables .....	28
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	29
4.5.	Plan de análisis.....	29
4.6.	Matriz de consistencia .....	30
4.9	Principios éticos .....	31
V.	RESULTADOS .....	33
5.1	Resultados .....	33
5.2	Análisis de resultados.....	46
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	51
6.1.	Conclusiones .....	51
6.2.	Recomendaciones.....	52

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	53
ANEXOS .....	61
Anexo 1: Población .....	61
Anexo 3: Cuestionario dirigido a los trabajadores .....	64
Anexo 4: Cuestionario dirigido al propietario .....	66
Anexo 5: Validación.....	68
Anexo 5: Turnitin .....	75
Anexo 6: constancia de no adeudo .....	76

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa a características demográficas .....	33
Figura 2: Gráficos de barras que representa a características demográficas .....	34
Figura 3: Grafico de barras que representa a Características del objetivo.....	36
Figura 4: Grafico de barras que representa al proceso de características de objetivo	37
Figura 5: Grafico de barras que representa a la influencia del líder carismático.....	39
Figura 6: Grafico de barras que representa a la influencia de líder carismático.....	41
Figura 7: Grafico de barras que representa a la conducta del líder carismático .....	43
Figura 8: Grafico de barras que representa a la conducta del líder carismático .....	45

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Características demográficas .....	33
Tabla 2: Características demográficas .....	34
Tabla 3: Características de la filosofía organizacional .....	35
Tabla 4: Identificar las características del objetivo .....	37
Tabla 5: Influencia del líder carismático .....	38
Tabla 6: Conducta del líder carismático .....	40
Tabla 7: Conducta del líder carismático .....	42
Tabla 8: conducta del líder carismático .....	44

**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1: Fuentes de información.....	27
Cuadro 2: Operacionalización de variables .....	28
Cuadro 3: Matriz de consistencia.....	30
Cuadro 4:Relación de Mypes.....	61

## I. INTRODUCCION

Hoy en día ante la difícil situación de la crisis económica que atraviesa el país generada por la enfermedad coronavirus (COVID -19), dió inicio a la cuarentena focalizada cerrando masivamente todas las empresas reduciendo la productividad y demanda, la investigación de la gestión de calidad es permanente para que las empresas puedan desarrollarse en el medio donde realizan sus actividades y poder enfrentar las consecuencias que trajo la pandemia, por el bienestar de sus colaboradores y su organización, esta inquietud es porque las Mypes sean cada vez mejores ante la competencia; ha promovido la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), a través de su carrera profesional de Administración a formar como línea de investigación la gestión de calidad, dentro del cual se enmarcara el siguiente trabajo con el tema de liderazgo carismático.

Ante esta terrible pandemia los administradores de las Mypes tuvieron que optar otro medio de venta lo más resaltante el famoso delivery, con la desesperación de sobrevivir ante la cuarentena focalizada, después de que el estado permitió mediante Decreto Supremo N° 080-2020-PCM las “reanudación de actividades” en el mes de mayo del 2020 entre ellas tiendas en general (El peruano, 2020).

Dentro de ellas a nivel nacional abrían las ferreterías con un aforo de personas permitidas del 60%, necesitando las habilidad el entusiasmo de los líderes de las empresas ferreteras para recuperar la ventas de todos los productos que no fueron vendidos en la pandemia, tiempos difíciles donde se perdieron

importantes miembros de la familia, el ánimo de los trabajadores por los pisos por la tristeza hacía falta un líder carismático quien los alentara e impulsara seguir trabajando por personas que aún quedan y los necesitan (Pillco, 2021).

A nivel internacional en el diario Información indica que la Mypes Fempa tuvo problemas en las mesas técnicas con la Administración, que va de la mano con el liderazgo, en esta empresa existió el liderazgo intrusismo implica no sabían cómo liderar a las personas por qué no contaban con profesionales capacitados para liderar por tal motivo la empresa se mantuvo varios años en crisis, teniendo en cuenta que la actividad industrial es el núcleo más sólido de la actividad económica, que procura empleos de mayor calidad y más estables, todo ello configura a uno de las partes que más ayudan a un crecimiento sostenible y a consolidar el avance de la sociedad en su totalidad. (Noticias de alicante, 2017)

A nivel nacional en el diario Gestión nos indica que en su opinión de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos existen barreras que afectan el nacimiento y crecimiento de las ideas de negocio en el Perú, una de las barreras tiene que ver con los mentores o líderes que ayudan a emprender las Mypes también tiene mucho que ver la actividad formativa de los líderes en las universidades e institutos, por lo cual la Universidad Nacional San Marcos tienes tiene metas claras y esperamos registrar aproximadamente a 100 líderes potenciales en cada año, ayudando a generar Mypes de alto impacto (Empleo y Management, 2015)

A nivel nacional en el diario gestión indica que la Mypes tenemos un liderazgo muy restrictivo e impositivo, donde los colaboradores son menos y lo

más significativo es la manufactura, se lidera para lograr efectos, a pesar de la gente nunca da gracias, también dice que, si bien este tipo de liderazgo puede generar resultados estos son mecedores, llenos de fracasos y caídas, por lo que son poco razonables en el tiempo. Esto sucede porque el ambiente establecido por un liderazgo vertical que genera falta de responsabilidad en los colaboradores e incluso un desgaste invariable de los recursos humanos lo cual afecta a que las Mypes brinden un servicio de calidad (Gonzales, 2017)

A nivel nacional en el diario la republica un informe revela que existe un clima laboral desagradable que ofrecen las Mypes y que no cubren con las necesidades de los empleados teniendo así como consecuencia el desempeño y optan por renunciar también involucra al tipo de liderazgo que tienen en las Mypes, también indica que un gran impacto sobre la productividad regional, que un estudio arrojó resultados perjudiciales, se dejó de ganar mucho dinero en Arequipa ya que los colaboradores no se encontraban motivados en su trabajo, según el coordinador del CLD Enrique Pérez Wicht, reveló que este problema existente fue medida a través de tres variables de investigación que la primera consistió en la necesidad de los colaboradores estén bien remuneradas en su trabajo , la segunda es el entusiasmo que le pone el colaborador en la actividad que realiza dentro de su trabajo profesional, la tercera es la lealtad, se refiere a la necesidad de ser leal a las personas y causas de las Mypes, según estas tres variables el estudio del CLD no ha estudiado el nivel de deserción empresarial. Sin embargo, Pérez Wicht aseguró que hay una alta revolución de personas en la región que renuncian porque no están motivadas, y la empresa no compensa las

condiciones que la persona espera de su trabajo lo cual involucra al tipo de liderazgo que aplica a empresa afectando a desarrollo económico del país (Parillo, 2016)

El interés sobre el tema liderazgo carismático se debe a que en Huaraz se han observado que los gerentes carecen de habilidades que inspiren confianza y seguridad a sus colaboradores, en la actualidad muy necesarios ya que algunos perdieron personas importantes dentro de su ámbito familiar afectándolos psicológicamente y emocionalmente reduciendo su desempeño laboral y en ocasiones hasta la misma capacidad de cumplir con sus deberes rutinarios. Lo cual es importante el estudio de liderazgo carismático, ya que busca la mejora constante para crear empresas eficientes y competitivas en las Mypes de la Ciudad de Huaraz.

Las situaciones antes descritas permiten enunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el estilo de liderazgo carismático en las Mype rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022? Y como objetivo general: Describir las principales características gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022. Además, sus objetivos específicos son: (a) Identificar las características del objetivo en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022; (b) Conocer la filosofía organizacional en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022; (c) Definir los procesos de influencia del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022; (d) Conocer la conducta del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.

De esta forma la presente investigación se justifica porque establece un soporte teórico para los estudiantes que deseen adquirir conocimientos sobre la presente investigación, a través de la literatura empleada, que también podría incitar a los mismos para seguir ampliando en futuras investigaciones de esta naturaleza, para así desarrollar elementos que permitan asociarse a las Mypes en el entorno de la competitividad.

Desde el enfoque técnico, esta investigación tiene sustento en el uso de aspectos teóricos de las Mype también permitirá formar conocimiento en los gerentes de las ferreterías sobre las fuentes de estilo de liderazgo carismático, así mismo puedan identificar las características fundamentales en los cuales necesitan mejorar en su empresa.

Esta investigación asimismo se utilizará como fuente para futuros investigadores que indaguen profundizar más sobre el tema de fuentes de estilo de liderazgo carismático, puesto de que los descubrimientos se presentan en un contexto en el que los Mypes son los más importantes protagonistas en la economía, crecimiento y desarrollo de nuestro país.

La restricción más importante es la constancia y autenticidad de los datos, porque se trata de una investigación componente subjetivo muy importante, también se considera que la investigación es factible porque cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales para llegar a cabo la investigación planteada.

La metodología que utilizo en el estudio es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, porque caracterización de la gestión de calidad y liderazgo

carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz. En cuanto al diseño de la investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional o transversal, ya que se recolectaron los datos en un tiempo único.

En cuanto a las técnicas de investigación se consideró la encuesta, así como su respectivo instrumento de recolección de datos como el cuestionario estructurado, los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, serán incorporados o ingresados al programa estadístico Excel para el procesamiento de datos, presentando en tablas y figuras, el análisis estadístico; la población está constituida por los 84 gerentes de la Mypes del rubro e ferretería de la provincia de Huaraz, 2022 para la variable gestión de calidad y 154 colaboradores para la variable liderazgo carismático, la población fue respectivamente pequeña.

Obteniendo como resultados de la investigación de la variable gestión de calidad con sus características más importantes que el 89% de los gerentes conocen la visión de la empresa, si consideran que la misión es realista el 81%, el 86% de los gerentes conocen los objetivos de la empresa, el 65% de los gerentes creen que objetivo es alcanzable, el 94% de las empresas fomenta los valores; y en su variable liderazgo carismático con sus características más relevantes encontramos que el 52% de los colaboradores nunca imitan las conductas del líder, el 51% a veces satisfacen las necesidades del colaborador; el 49% nunca se esfuerzan por agradar, el 44% de los lideres nunca demuestran visión atractiva

hacia dónde va organización, el 37% nunca demuestran valor y convicción, el 45% nunca realizan auto sacrificio, el 46% nunca se sienten orgullosos de la organización, 44% nunca antepone sus necesidades personales.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable gestión de calidad

Baez (2016) en su tesis *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A*; su finalidad es poder diferenciarse de la competencia agregando importancia a sus procesos asegurando un desarrollo mejor a la empresa, encontrando como problema en la ausencia de documentos y procedimientos que orienten a las funciones de la organización, realizando de forma empírica las evaluaciones de eficiencia, definiendo como objetivo principal diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001: 2015, enfocado a alcanzar una gestión organizacional superior en la empresa Britel S.A. Justificando la investigación que la empresa tiene una demanda muy grande que carece de tiempo para trabajar en el área de operatividad faltando a implementar una buena gestión de calidad, concluyendo que la operación de la empresa está basada en la experiencia de su colaboradores por lo que nunca ha podido tener un buen sistema de gestión de calidad.

Becerra (2019) en su tesis *Sistemas de gestión de calidad para el proceso de investigación*, el problema principal está enfocada en modo adoptado por las universidades enfocado en la gestión de calidad para obtener mayor eficacia y eficiencia en la dirección de sus procesos, justificando la tesis como una mejora en los procesos de investigación y evidenciar los verdaderos resultados en la producción científica lograda, trazando como objetivo general trazar un sistema

de gestión de calidad, teniendo como resultado un diagnóstico fundamentado en la situación del proceso de investigación de la institución recomendando así continuar mejorando la implantación incluyendo en el plan operativo anual de la institución eliminado factores críticos de la investigación.

Pincay (2020) en su tesis *Gestión de calidad en el servicio al cliente de la Pymes comercializadoras*, tiene como objetivo analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las Pymes comercializadoras en Ecuador, teniendo como muestra de 13 estudios que cumplieron los criterios establecidos, el método de la investigación destinada a recabar información en las fuentes primarias y el análisis de contenido de la información, teniendo como resultados que las organizaciones no emplean sistemas de gestión de calidad desconociendo el alcance y los objetivos de una buena gestión de calidad, concluyendo que la Pymes son piezas fundamentales del desarrollo económico del país recomendando usar herramientas que sirvan medir o evaluar la calidad de servicio que ofrecen.

Arrascue (2016) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "Clinifer" Chiclayo – 2015*, tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica, teniendo como muestras de 9 trabajadores y 32 clientes, concluyendo que si existe relación entre ambas variables según el análisis de la calidad de servicio resulto tener un alto promedio en el equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos confiables y seguridad.

Franco (2017) en su tesis *Propuestas de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C metal S.A.C*, en su situación actual la organización demostró una mala gestión de los procesos obteniendo como resultado una mala calidad en los productos y retraso en los tiempos de producción, trazando un objetivo general de la tesis realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa, analizando la información de los clientes basados en las quejas, reclamos y sugerencias también en el desempeño de los trabajadores y los proveedores, concluyendo con una propuesta de mejora para solucionar el problema desarrollando la gestión por procesos con el soporte de normalización, cuidando que sea la más adecuada para su solución y para la satisfacción de los clientes .

Jara (2020) en su tesis *Propuesta de un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa constructora Petra S.A.C*. Tiene como finalidad implementar un sistema de gestión de calidad, trazando como objetivo principal eliminar las falencias en la gestión de los procesos operativos de la empresa, encontrando como problemas la mala gestión de los procesos operativos y falta procedimientos , formatos, y registros retrasando los tiempos de producción, justificando buscar fortalecer y mejorar su calidad en sus procesos y productos, concluyendo que se debe establecer mayor control en aquellas actividades operativas que son importantes para la calidad de sus servicios.

Cueva (2019) en su tesis *Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huraz-2019*, el principal problema que abordó esta investigación fue el desconocimiento de la relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la empresa, teniendo como objetivo principal determinar la relación entre las dos variables estudiadas, su hipótesis consistió en que existe relación positiva entre las dos variables, la población determinada son 50 usuarios que usan los juegos, concluyendo que el 88% de los clientes encuestados consideran que la gestión de calidad se presenta de manera regular recomendando implementar los modelos de ISO para mejorar el servicio que se ofrece a los clientes y se sientan satisfechos.

Pantoja (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de servicio de atención al cliente en las micro y Pequeñas empresas del sector servicio - - rubro actividades de médicos y odontólogos (consultorios dentales) en el distrito de Huari, 2014*, tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad, la población total del recojo de información fueron los 124 pacientes con una muestra de 33 pacientes, obteniendo deficiencia en los resultados en la atención a los pacientes con 60.6% una cifra alta en la lentitud del servicio y el 51.5% en la falta de solución de problemas del paciente concluyendo que si existe deficiencia en la gestión de calidad.

Vaez (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura – rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito de San Luis, 2015*. Tuvo como objetivo general describir las principales

características de la gestión de calidad, para el recojo de información se consideró una población de 10 dueños de las carpinterías, en la cual se obtuvo como resultado el 60% de los dueños nunca actualizan el diseño de sus productos y el 100% nunca capacitan a sus colaboradores, concluyendo que las empresas carpintera no tienen una capacitación adecuada a la calidad total de sus servicios.

### **2.1.2 variable liderazgo carismático**

Herrera (2016) en su tesis *El liderazgo carismático en una muestras de trabajadores mexicanos*, su finalidad principal es analizar y comprender el comportamiento de los líderes, el instrumento trabajado ha medido los rasgos y conductas que presentan los líderes en los ambientes laborales justificando dicha investigación para fomentar la literatura ya que en gran parte aporta para la prevención y comparación de otros estudios a futuro; la evaluación empleada obtuvo la propia percepción de los líderes que tienen sobre su estilo de mando comparando con la opinión colaboradores para definir si el líder es consciente de sus habilidades propias, obteniendo como resultado una alta tendencia a la vanidad por parte de los líderes, llegando a concluir que el liderazgo carismático puede presentarse en los que tienen educación o no la tienen siendo provechosa siempre que sean regidos por los principios que los hacen especiales a los líderes carismáticos para no salirse del contexto y llegar a la vanidad.

Santa (2019) en siguiente estudio *El carisma en la comunicación en público de los dirigentes empresariales: un modelo de análisis a partir del desarrollo conceptual del liderazgo carismático*, cuyo objetivo es determinar en que consiste la comunicación carismática y comprobar la posibilidad de evaluar

la comunicación carismática de los líderes empresariales, planteando las siguientes preguntas: ¿Qué es en realidad el carisma? ¿de dónde procede la idea de que un líder pueda ser carismático? ¿depende de uno mismo o de la percepción de los públicos? ¿Cuáles son los componentes del carisma? ¿se puede aprender a ser carismático? Este estudio concluyó la dimensión extraordinaria del carisma su uso indiscriminado aplicado en los personajes políticos y empresariales, relacionado con los atributos y conductas que definen al líder carismático nos ofrece un perfil de personalidad atractiva, con extrema confianza en sí mismo y enérgico, estas cualidades son necesariamente descubiertas por los seguidores.

García (2020) en su siguiente investigación *Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente*, con el objetivo de establecer la influencia de liderazgo carismático en la satisfacción laboral docente que ha servido como instrumento de apoyo para facilitar la investigación, dando como resultado que el liderazgo carismáticos está relacionado con los estilos de personalidad y aprendizaje de vida cognitivo y estar conscientes de cambios, facilitando el máximo desarrollo de su potencial para alcanzar los logros en beneficio de las organizaciones superando la confianza, el respeto mutuo y sobre todo el valor que se otorga a cada colaborador brindándoles libertad para desarrollarse en resolver de manera eficaz sus tareas asignadas; incrementando la autoestima de los colaboradores y confianza en ellos mismos sin generar presión alguna logrando mejor desempeño laboral y productividad.

Mendoza (2017) en su tesis *Narrativa del liderazgo organizacional en una empresa de lima metropolitana*, teniendo como problema la necesidad de un

liderazgo complejo y ajustado a las situaciones, ambiente laboral, al tipo de trabajo y a los colaboradores, su objetivo es comprender como se ha dado la constitución, formalización y la transformación empresarial en el transcurso de los años a través de modelos de liderazgo organizacional, justificando que el liderazgo carismático se asocia como componente emocional, mostrando el otro lado del liderazgo carismático negativo, porque puede ser utilizado para manipular a los colaboradores y lograr intereses propios ya que podría el líder disfrutar del ego debido a la adoración que le tienen y es percibido como héroe realizando acciones extraordinarias.

Bereche (2017) en su tesis *Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive collet & legal E.I.R.L. del distrito de lince en el año 2017*. La investigación se realizó a una población de 170 colaboradores utilizando una muestra de 118 personas, validando los datos mediante el juicio de los expertos justificando el estudio para determinar la influencia de liderazgo carismático en el desempeño laboral este estudio demostró que si existe influencia entre líderes y colaboradores teniendo en cuenta el trabajo en equipo y la amplia comunicación, los motiva a afrontar y resistir frente a las amenazas y disminuye el conflicto que se les presente en la organización resaltando sus habilidades de cada líder.

Chocano (2020) en su tesis *Estilos de liderazgo en una Entidad Pública*, que plantea como problemática identificar la necesidad de las personas influyentes en otros grupos, así como en los estilos de liderazgo para aplicar estrategias necesarias para obtener los objetivos de la organización, teniendo como objetivo

general: Identificar los estilos de liderazgo en una entidad del estado, Lima 2020 y justifica su estudio como información útil para identificar los factores de los estilos de liderazgo que predominan una identidad además el estudio podría ser comparado y analizado en distintos tiempo y así poderlos avances de las investigaciones.

Duarte (2016) en su tesis *Caracterización de estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015*. Su población en estudio es un total de 11 joyerías los cuales constan de 2 a 3 colaboradores por Mype llegando a un total de 20 colaboradores encuestados, su investigación se justifica por su importancia en conocer si el liderazgo carismático se está desarrollando adecuadamente dentro de la empresa, teniendo como resultado el 40% de los colaboradores en las joyerías están el desacuerdo respecto a que se encuentran en desacuerdo estar orgullosos estar bajo la dirección de su líder y el 55% están en desacuerdo con la dirección de líder, estas cifras son claves para concluir que el liderazgo el deficiente en las distintas Mypes en la ciudad de Huaraz.

Torre (2016) en su tesis *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015*. Su población son colaboradores los 15 hoteles de dos estrellas reuniéndose un total de 50 personas para la encuesta, su estudio se justifica por generar un reflexión en cuanto a la atención al cliente aplicación la eficiente y efectiva del liderazgo carismático obteniendo como

resultado que el 62% de los empleados manifiestan que los gerentes rara vez toman altos riesgos personales por el bien de la empresa dando este resultado perjudica a la organización, porque no cuenta con las características más importantes de un líder carismático que es la vocación de sacrificio.

Valdivia (2018) en su tesis *Gestión de calidad con liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena, y arcilla del distrito de Huaraz, 2017*, su objetivo general fue definir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en la micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, obteniendo como resultado del estudio la mayoría de los encuestados no consideran a los gerentes como un modelo a seguir, porque no cuentan con cualidades para imitar tampoco son modelo a seguirse, justificando su estudio en comprender cuantos líderes emprendedores de las Mypes del rubro mencionado, se enmarcaran y adoptarían posturas de liderazgo carismático, con el fin de admitir este estilo de donde sean reflejo para sus colaboradores asumiendo el rol de compromiso e identificación para el beneficio de la empresa.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Jabaloyes (2020) define la gestión de calidad como un conjunto de conceptos, enfoques, modelos y sistemas recopilando metodologías, que da un nuevo modelo o perfil para administrar, un procedimiento de gestión con una cierta ética y orientación, una elección importante que pretende afirmar que sus productos o servicios cumplan consistentemente los requerimientos del cliente y

que la calidad sea una mejora continua con el propósito de ayudar a los beneficiarios a obtener el éxito empresarial, por ello señala que el personal debe conocer y compartir la filosofía organizacional.

### **2.2.2 Filosofía organizacional**

Caravaca (2020) es un conjunto de principios, valores, modelos de actuación genéricamente en la que puedes definir la misión y visión de una organización empresarial también incluye la cultura organizacional, una de las características de la filosofía organizacional es que posee estabilidad en el tiempo, adaptándose al medio y la competencia soportando los cambios por su condicionamiento de los objetivos y su modelo de actuación de la organización teniendo un sistema de gestión que precisa el trabajo a todos con la filosofía, misión y visión de su organización, logrando conseguir beneficios a través de realizar un seguimiento efectivo.

### **2.2.3 Características del objetivo**

Argudo (2017) los objetivos empresariales sirven para fijar las estrategias y disponer como una guía efectiva en el avance del crecimiento de la organización marcando el éxito o el fracaso de sus proyectos en desarrollo, por ello es importantes que las metas sean trazadas alcanzables y específicas para poder analizar los resultados y establecer nuevas decisiones en un tiempo determinado previniendo el fracaso de los objetivos; también están basados en la temporalidad no serviría fijar un objetivo a tiempos no realistas ya que el proceso de revisión por parte de la organización sería poco, para que el objetivo resulte eficaz es necesario que cumpla los siguientes términos: Especifico, medible,

alcanzable, realista y temporal.

#### **2.2.4 Liderazgo carismático**

Bayon (2017) define el liderazgo carismático como cualidades de personalidad de una persona, por integridad las personas permanecen alejados de la gente común y son tratados como seres superiores con cualidades diferentes y extravagantes, estas personas no son comprensibles por las personas comunes, son vistos como personas con altamente éticos, divinos y originales aquellas personas son tratados como líder. Y según su la teoría de Robert House se definió que los colaboradores hacen capacidades de destrezas épicas o asombrosas para el liderazgo las cuales identifican las características importantes del liderazgo carismático que son: el poder el conocimiento y la autoridad.

Orellana (2019) el liderazgo carismático proviene de la relación líder y colaboradores teniendo un efecto profundo sobre los colaboradores quienes aprecian las creencias del líder obedeciendo libremente, sintiendo afecto por el líder y se siente emocionalmente involucrados en la misión que han sido trazadas en la organización, teniendo alto rendimiento en sus metas y contribuyendo al éxito de la misión, razón por la cual que los rasgos y conductas, proceso de influencias y condiciones favorecedoras son las clave del liderazgo carismático las cuales tomaremos como dimensiones en esta investigación.

##### **2.2.4.1 Dimensiones de liderazgo carismático**

###### **2.2.4.1.1 Procesos de influencia**

Bayon (2017) El proceso de influencia es la identificación personal que es un tipo de proceso de influencia que se puedes producir en algunos colaboradores de

los líderes carismáticos, cuando los colaboradores emiten conductas de líder, satisfacen sus peticiones y harán un esfuerzo por agradar a sus colaboradores también cuando expresan una visión interesante demuestra valor y convicción, realiza auto sacrificios, cuando los colaboradores se sienten orgullosos de formar parte de la organización, es allí cuando se produce la fuerza de la identificación personal.

Identificación personal. – El resultado de la atribución del deseo de agradar del colaborador al líder, cuando el líder muestra visiones atractivas, valor y convicción razón por las cuales imitaran la conducta del líder.

Fortalecimiento de valores. – Los colaboradores expresan sus valores cuando les delegan tareas de las metas a lograr para la organización, con el objetivo que los colaboradores asuman nuevos valores, aunque el líder siempre destaca con nuevos valores e ideologías.

Identificación social. - Los colaboradores se sienten comprometidos y orgullosos al formar parte de la organización porque ven como sus esfuerzos y sus tareas encomendadas son significativos para la organización, también el líder presenta una visión compartida para todo el grupo.

Autoeficacia incrementada. - Es el reconocimiento de que una persona es competente y capaz de lograr sus objetivos trazados, son muy perseverantes y siempre están dispuestos a enfrentar cualquier obstáculo.

#### **2.2.4.1.2 Conductas del líder**

Bayon (2017) Los rasgos y conductas de un líder son precisos y claves diferenciando a los líderes carismáticos con sus conductas y atributos personales

que facilitan lograr resultados extraordinarios, la necesidad de poder, confianza en sí mismo, una fuerte creencia en sus ideales así mismo la influencia de sus actitudes y conductas de los colaboradores las cuales son: expresan visión atractiva, comunican visiones definitivas, asumen riesgos personales y se auto sacrifican para alcanzar una visión, comunican altas expectativas, expresan confianza en los seguidores, dan ejemplo con valores coherentes a su visión, gestionan impresiones de sus colaboradores, crean identificación organizacional, delegan poder a sus colaboradores, la visión, habilidades de comunicación, confianza en sí mismo y convicción moral, capacidad de inspirar confianza, orientación a altos riesgos, orientación a la acción, poder relacional, mínimos conflictos internos, empowerment, autopromoción. .

Visión idealizada. – Reconocen con rapidez los problemas que hay en la organización a través de ello ellos pueden plantear o trazar visiones a futuro y disfrutan hacerlo.

Habilidades de comunicación. – El líder comunica ideas claras para que los colaboradores puedan entender e identificarse con el mensaje, también los comprometen emocionalmente motivándolos contando historias y anécdotas para comunicar su mensaje.

Grado de confianza en sí mismo. – Los líderes logran la confianza de los colaboradores cuando confianza en sí mismo y son optimistas en lograr un futuro mejor lo cual es esencial en cada líder carismático.

Nivel de confianza. – Los colaboradores creen en la integridad de los líderes carismáticos quienes exponen sus carreras para lograr sus metas o visiones

trazadas lo cual genera el respaldo y la confianza de los colaboradores.

Nivel de riesgo. – Los líderes que están dispuestos a enfrentar los distintos problemas, aunque eso indiquen que corre un alto riesgo, también es una manera de ganar la confianza de los colaboradores.

Grado de orientación a la acción. – Los líderes carismáticos son modelos a seguir ya que son emocionalmente expresivo, mediante gestos no verbales y con una personalidad magnética.

Interacción entre líder y colaboradores. – El poder relacional con frecuencia hay una poderosa identificación y una aceptación incuestionable hacia su líder.

Nivel de conflicto interno mínimo. – Los líderes carismáticos deben estar siempre convencidos de sus visiones y estrategias trazadas de esta manera mantener menos culpa y ayudar a los colaboradores a enfrentar los problemas.

Delegan poder. – Los líderes carismáticos tienen entendido que solo no pueden lograr sus objetivos razón por la cual necesita la ayuda y respaldo de sus colaboradores, así como también el líder le da la confianza a sus nuevos colaboradores a asumir responsabilidades hasta que logren su confianza en mismo y crezcan sus habilidades.

Nivel de personalidad de autopromoción. – Los líderes no tienen miedo a construir su propio imperio porque tienen confianza en sí mismo y sus visiones.

Condiciones favorecedoras.- Las condiciones favorecedoras produzcan los efectos de motivación de los líderes carismáticos cuando tenga relación fuerte entre la visión y los valores e identificación de los colaboradores, así como también los líderes carismáticos son capaces de percibir las necesidades y valores

de sus colaboradores, además es posible definir sus actividades determinadas en términos ideológicos que resultan interesantes para los colaboradores, según Shamir y sus seguidores el liderazgo carismático no solo es efectivo cuando hay crisis, no obstante cuando un grupo tiene problemas significativos o cuando no tienen bien definido sus metas y objetos para prosperar, aparece el pánico en los miembros de la organización es allí que se produce un liderazgo carismático resaltando sus capacidades de interpretar la crisis y de ofrecer estrategias extraordinarias para enfrentar con éxito.

Crisis o problemas. - Los problemas dentro de la organización favorecen al líder porque en donde demuestra su capacidad de interpretar y encontrar estrategias para afrontar dichos problemas.

Grado de tareas delegadas. – Los líderes carismáticos poseen la capacidad de comprender las necesidades y los valores de los colaboradores así mismo definir las tareas que deben realizar.

#### **2.2.4.2 Importancia del liderazgo carismático**

Manzanilla (2021) Es importante que un líder carismático se diferencie de los demás aprovechando oportunidades y enfrentando retos asimismo analizando informaciones que le permitan conocer la importancia y consecuencias, este líder amplía su trato con los colaboradores fundamentadas en la sinceridad, gentileza y encanto, así ganándose su total concentración en su labor o actividades que ellos realizan dentro de la empresa.

### **III. HIPOTESIS**

En este proyecto de investigación no es necesario implantar la hipótesis porque solo menciona las características de gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferreterías de la provincia de Huaraz, año 2022. Validada por Coelho (2021) quien menciona que la hipótesis es un supositorio que pueda ser o no en una investigación funciona como base de un proceso de investigación, mediante un proceso de estudio, análisis y prueba de los resultados que se obtienen, comprobando la validez planteada al inicio.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1. Diseño de la investigación

Molina (2021) La investigación es una secuencia de descubrimiento de nuevas ideas, para conocer la problemática a fondo y ampliar para desarrollar conocimientos para el presente, sus características varían en función a su propósito, por tan motivo el tipo de la investigación de esta tesis es cuantitativa, porque usa la técnica estadístico y matemático por la encuestas que se aplican a los propietarios y colaboradores, luego se tabulan las respuestas para analizar sus respuestas y concluir el problema en estudio.

Moreno (2016) la estrategia del estudio en proceso por lo que cada uno es diferente, en esta investigación usaremos el nivel descriptivo porque el propósito del estudio describe situaciones y acontecimientos también describe y mide una población, ofreciendo ciertos resultados que aproximen a las respuestas de la investigación.

Ruiz (2021) el marco de métodos y técnicas que designa el encargado del estudio permitiendo afinar los métodos para realizar un proyecto de investigación con éxito, para la presente tesis se tomara el tipo de estudio no experimental, porque no consta de falsedad de variables ni expuestas, otra característica muy importante es la medición de valores pudiendo tener la tesis diferentes variables, también porque recoge datos de las Mypes en un tiempo determinado con el propósito de describir las variables de la investigación.

## 4.2. Población y muestra

### **Población:**

Moreno (2021) es la totalidad de un conjunto de entidades que participan en la investigación y que debe cuantificarse, para determinar sus características observables es un factor esencial en el proceso según el número puede ser finita o infinita según los términos: elementos, unidades de muestreo, alcance y tiempo determinado.

**P1:** La población de esta investigación para la variable Gestión de calidad en los indicadores misión, visión, objetivos, valores, políticas, sencillo, mensurable, accesible, realista, temporal, cuya fuente fue dirigido a los propietarios y gerentes siendo una población finita conocida.

*Se anexa en el anexo 1, la relación de datos de las ferreterías.*

**P2:** La población para la variable liderazgo carismático en todos sus indicadores los cuales son identificación, valores, autoeficacia, comunicación, confianza, riesgo, poder, interacción, orientación, crisis, condiciones favorecedoras, tareas delegadas; cuya fuente fue dirigida a los colaboradores siendo una población finita conocida.

### 4.2.1 Criterios de inclusión

#### **Variable: Gestión de calidad**

Se acudirá a los gerentes de las Mypes rubro ferreterías de ambos sexos mayores de 18 años que se encuentren dispuestos a colaborar con la investigación.

#### **Variable: liderazgo carismático**

Se acudirá a los colaboradores de las Mypes rubro ferreteras mayores de 18

años, caballeros y damas.

#### 4.2.2 Criterios de exclusión Variable:

**Gestión de calidad** Ningún

gerente será excluido. Personas

menos de 18 años. **Variable:**

**liderazgo carismático** Ningún

colaborador será excluido.

Personas menos de 18 años.

#### **Muestra:**

Lalangui (2020) es la parte seleccionada de donde se extraen unidades de análisis para obtención de información para definir la cantidad de las variables, aplicándolo siempre que sea una investigación de una población finita o infinita.

**M1:** Para los gerentes se obtuvo una población inferior a 84 personas, esta cantidad será igual a la de la muestra, es decir no se requiere de la aplicación de fórmula matemática y estadística. Por consiguiente, tenemos  $N=84$  si nos dicen que  $N=n$ , por lo cual,  $N=84$ . Por lo tanto, nuestra muestra de estudio son los 84 gerentes.

**M2:** Para los colaboradores se obtuvo una población inferior a 154 personas, esta cantidad será igual a la de la muestra, es decir no se requiere de la aplicación de fórmula matemática y estadística. Por consiguiente, tenemos  $N=154$  si nos dicen que  $N=n$ , por lo cual,  $N=154$ . Por lo tanto, nuestra muestra de estudio son los 154 colaboradores.

*Cuadro 1: Fuentes de información*

<b>Variable</b>	<b>Población</b>	<b>Elementos de la población</b>	<b>Muestra</b>
Gestión de calidad	Finita	84 gerentes	84 gerentes
Liderazgo carismático	Finita	154 colaboradores	154 colaboradores

*Elaboración propia*

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de normas que representa las buenas prácticas con el fin de lograr entregar productos y servicios que satisfagan a los clientes	Filosofía	Misión	La dimensión filosofía y características del objetivo se medirá por sus indicadores: Misión, Visión, Objetivos, valores, Políticas, sencillo, mensurable, accesible, realista, y temporal con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietarios	
			Visión			
			Objetivos			
			Valores			
		Características del objetivo	Políticas			
			sencillo			
			mensurable			
			accesible			
			realista			
			temporal			
Liderazgo carismático	El liderazgo carismático se caracteriza por cautivar y generar entusiasmo, contando con cualidades extraordinarias para desempeñar de manera exitosa su liderazgo dentro de la empresa.	Procesos de influencia	Identificación	La dimensión proceso de influencia se medirá con sus indicadores identificación, valores y la Autoeficacia	Personal	Nominal
			Valores			
			Autoeficacia			
		Conductas del líder	Comunicación	La dimensión conducta del líder se medirá con sus indicadores comunicación, confianza, riesgo, poder, interacción y orientación.		
			Confianza			
			Riesgo			
			Poder			
			Interacción	La dimisión condiciones favorecedoras se medirá con du indicador crisis y tareas delegadas.		
			Orientación			
			Crisis			
			Condiciones favorecedoras			
Tareas delegadas						

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

Para la presente investigación se recurrió a la técnica de recolección de datos la cual se aplicó mediante el instrumento de un cuestionario la cual está estructurada con 24 preguntas para los colaboradores y 10 preguntas a los gerentes con respuestas cerradas de 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Frecuentemente), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre); relacionado con los aspectos generales y a la variable de la investigación: Liderazgo carismático.

La encuesta es la técnica más usada en las diferentes tesis realizadas se utiliza también para recoger información de los colaboradores de sus diferentes características y opiniones, la estructura de la encuesta debe ser manera ordenada y clara y relacionada con el problema y los objetivos de la investigación garantizando a los participantes de la encuesta que su respuesta será confidencial y utilizada solo para el propósito del estudio. Salas (2020)

#### **4.5. Plan de análisis**

De la presente investigación se llevará a cabo su análisis de los datos recogidos usando el método descriptivo de la variable de la investigación, presenta un grupo de datos en tablas y figuras con la ayuda de programas estadísticos, para después de realizar la interpretación de los datos recogidos por medio del cuestionario respetivamente validados por el método juicio del experto. Hipólito (2017)

#### 4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Caracterización de gestión de calidad y liderazgo carismático en Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, año 2022	¿Qué característica tiene gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022?	<p><b>O.G:</b> Describir las principales características de gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.</p> <p><b>O.E:</b></p> <p>a) conocer la filosofía organizacional en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.</p> <p>b) Identificar las características del objetivo en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.</p> <p>c) Definir los procesos de influencia del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.</p> <p>d) Conocer la conducta del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Liderazgo carismático</p>	En esta investigación no es necesario establecer hipótesis dando que se trata solo de mencionar las características de la problemática de las variables Gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferreterías de la provincia de Huaraz, año 2020. Dicha expresión es válida por Molina (2021) quien menciona que toda investigación es cuantitativa, porque usa la técnica de estadística y descriptiva porque determina las características y cualidades de hechos para la identificación de las características.	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: De 84 gerentes, 154 colaboradores</p>

#### 4.9 Principios éticos

La investigación en desarrollo está estructurado a base principios y valores éticos guiada por la universidad, orientados a la buenas prácticas y conducta responsable, revisadas anualmente y corregidas o mejorara respectivamente según sea necesario, cumplir con la ética es obligatoria dentro o fuera de la universidad resaltando que la presenta investigación solo es netamente académico resaltando los siguientes principios. (ULADECH, 2019)

**Protección a las personas.** - en la investigación se priorizo el bienestar de las personas que participaron, respetando su dignidad e identidad logrando su participación voluntaria para disponer de una información adecuada para la tesis.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - en el proceso del recojo de información se procuró informarle o hacer una pequeña presentación acerca del tema, el propósito y la finalidad de la investigación y pidiendo su libre y consiente participación.

**Justicia.** - no se toleró ninguna practica injusta ya que si más adelante tiene la curiosidad de leer esta investigación estará disponible para que lo puedan leer y conocer los respectivos resultados de esta investigación, también se trató equitativamente la participación del cada uno de ellos sin menospreciar la opinión de ningunos.

**Beneficencia no maleficencia.** – la investigación busco el para la sociedad donde fue aplicada, con la intención de dar una imagen positiva y que los participantes queden motivados causando su interés para participar en futuras investigaciones, se consideró los posibles riesgos en la recolección de datos

considerando algunas medidas para realizarlo de manera segura.

**Integridad científica.** – esta investigación servirá para comparar futuras investigaciones, cumpliendo las normas deontológicas de la profesión que esta investigación no daña, no tiene riesgo tampoco es para tener beneficios potenciales que puedan afectar a los participantes de esta investigación.

## V. RESULTADOS

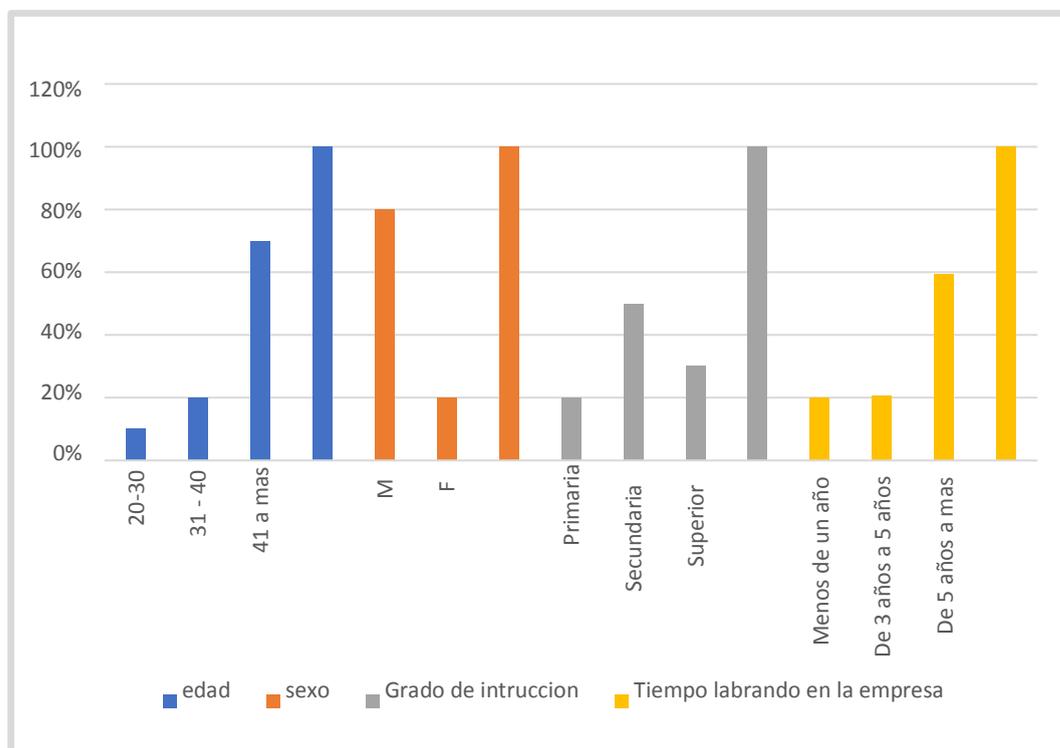
### 5.1 Resultados

#### Resultados demográficos

Tabla 1: Características demográficas

				<b>Total</b>	
		<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Edad	20-30	8	10	84	100
	31 - 40	17	20		
	41 a mas	59	70		
Sexo	M	67	80	84	100
	F	17	20		
Grado de instrucción	Primaria	17	20	84	100
	Secundaria	42	50		
	Superior	25	30		
Tiempo de labor en la empresa	Menos de un año	17	20	84	100
	De 3 años a 5 años	18	21		
	De 5 años a mas	50	60		

*Nota 1: Encuesta aplicada a los propietarios  
Elaboración propia*



*Figura 1: Grafico de barras que representa a características demográficas  
Elaboración propia*

El 10% de los propietarios encuestados tienen la edad de 20 a 30 años, 20% entre 31 a 40 y el resto tiene 41 a más años; en el sexo el 80% de los gerentes son masculinos y solo el 20% son femeninos; su nivel de instrucción el 20% estudiaron el nivel primario, el 50% el nivel secundario el 30% el nivel superior; tiempo de labor en la empresa el 20% menos de 1 años, el 21% de 3 años a 5 años y el 60% de 5 años a más.

Tabla 2: Características demográficas

		total			
		f	%	f	%
Edad	20-30	78	51	154	100
	31 - 40	45	29		
	41 a mas	31	20		
Sexo	M	129	84	154	100
	F	25	16		
Grado de instrucción	Primaria	35	23	154	100
	Secundaria	80	52		
	Superior	39	25		
Tiempo de labor en la empresa	Menos de un año	35	23	154	100
	De 3 años a 5 años	64	42		
	De 5 años a mas	35	23		

Nota 2: Encuesta aplicada a los colaboradores  
Elaboración propia

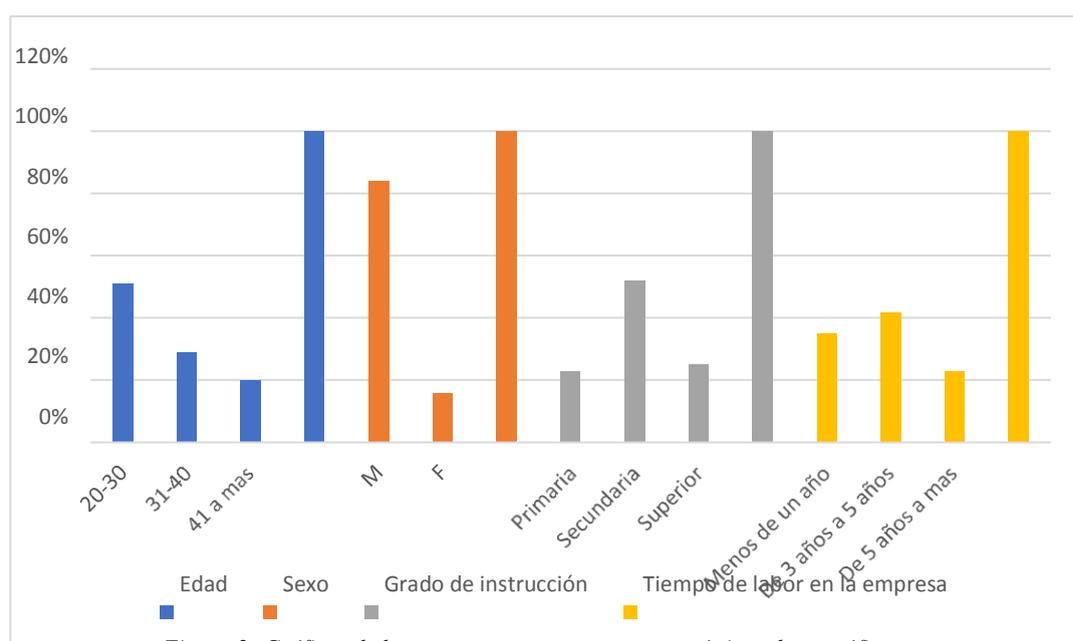


Figura 2: Gráficos de barras que representa a características demográficas  
Elaboración propia

El 51% de los colaboradores encuestados tienen la edad de 20 a 30 años, 29% entre 31 a 40 y el resto tiene 41 a más años; en el sexo el 84% de los colaboradores son masculinos y solo el 16% son femeninos; su nivel de instrucción el 23% estudiaron el nivel primario, el 52% el nivel secundario el 25% el nivel superior; tiempo de labor en la empresa el 35% menos de 1 años, el 42% de 3 años a 5 años y el 23% de 5 años a más.

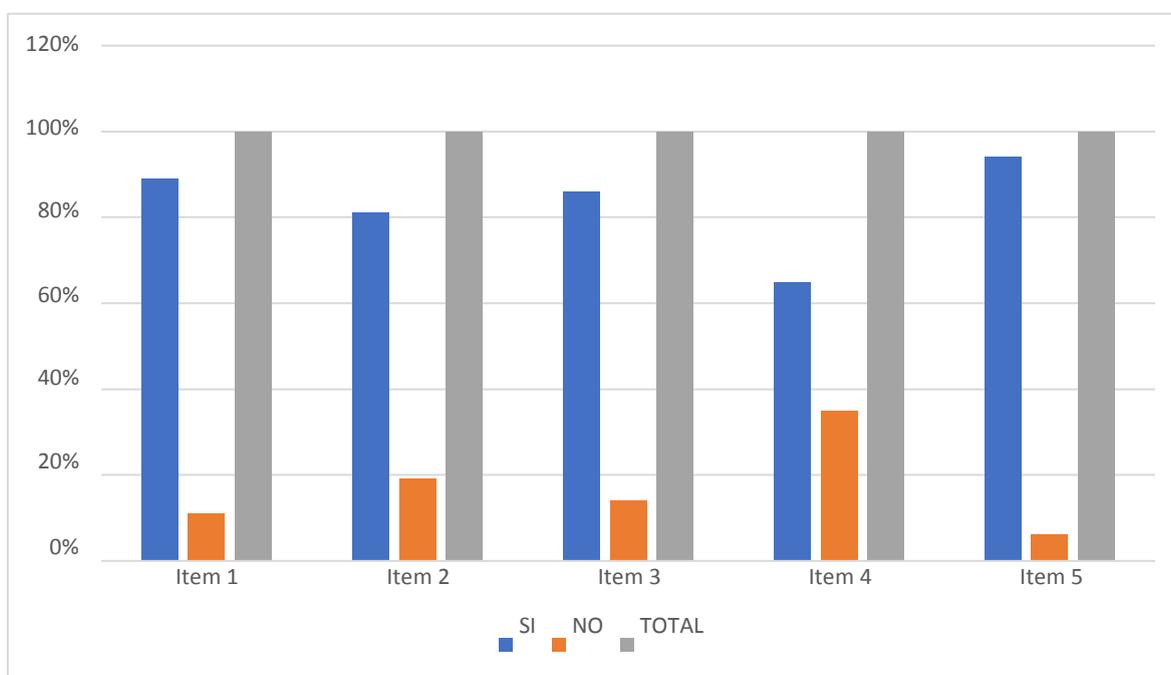
### 5.1.1. Gestión de calidad

**5.1.1.1 Objetivo:** Identificar la filosofía organizacional en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022

Tabla 3: Características de la filosofía organizacional

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		f	%	f	%	f	%
1	¿Conoce la visión de la empresa?	75	89	9	11	84	100
2	¿Piensa que el enunciado de la misión es realista?	68	81	16	19	84	100
3	¿Conoce los objetivos de la empresa?	72	86	12	14	84	100
4	¿Cree que el objetivo es alcanzable?	55	65	29	35	84	100
5	¿La empresa fomenta los valores?	79	94	5	6	84	100

*Nota 3: Encuesta aplicada a los gerentes  
Elaboración propia*



*Figura 3: Grafico de barras que representa a Características del objetivo  
Elaboración propia*

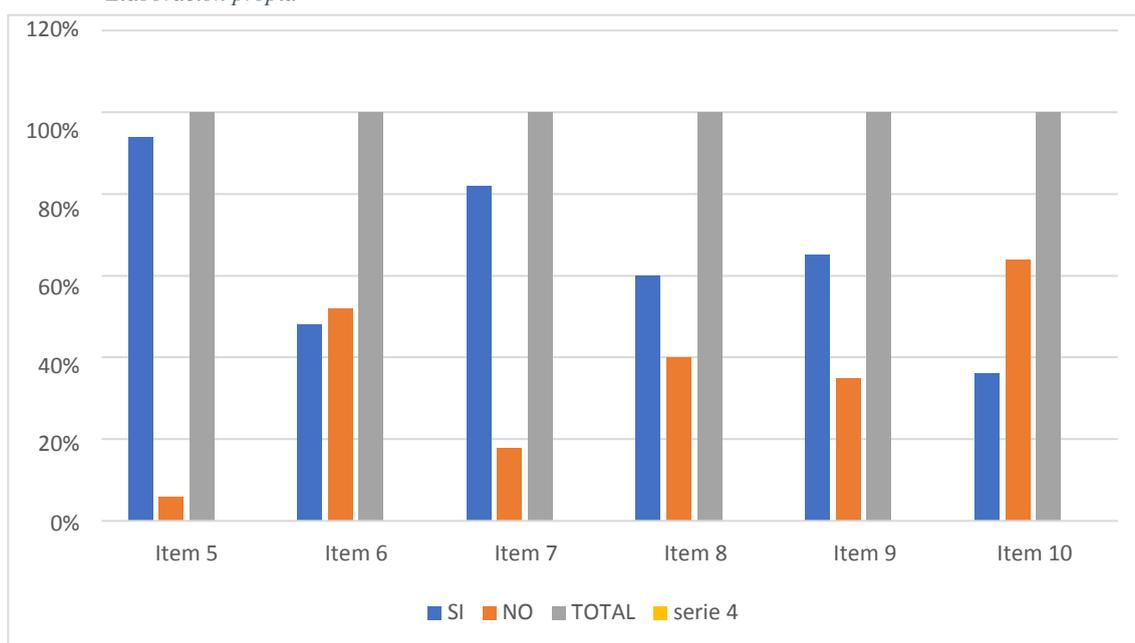
El 89% de los gerentes conocen la visión de la empresa, si consideran que la misión es realista el 81%, el 86% de los gerentes conocen los objetivos de la empresa, el 65% de los gerentes creen que objetivo es alcanzable, el 94% de las empresas fomenta los valores.

**5.1.1.2 Objetivo:** Identificar las características del objetivo en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022

Tabla 4: Identificar las características del objetivo

N°	Ítem	SI		NO		Total	
		f	%	f	%	f	%
6	¿Las políticas permiten que el personal pueda tomar decisiones rápidas?	40	48	44	52	84	100
7	¿Entiende el enunciado del objetivo?	69	82	15	18	84	100
8	¿El objetivo es medido?	50	60	34	40	84	100
9	¿El objetivo es fácil de lograr?	55	65	29	35	84	100
10	¿El objetivo señala la componente temporal?	30	36	54	64	84	100

*Nota 4: Encuesta aplicada a los gerentes  
Elaboración propia*



*Figura 4: Gráfico de barras que representa al proceso de características de objetivo  
Elaboración propia*

El 48% de las empresas permiten tomar dicciones rápidas, el 82% entiende los objetivos de la empresa, el 60% de los gerentes opinan que los objetivos se pueden medir, el 65% de los gerentes pueden lograr fácil sus objetivos, el 30% señala que el objetivo es temporal.

### 5.1.2. Liderazgo carismático

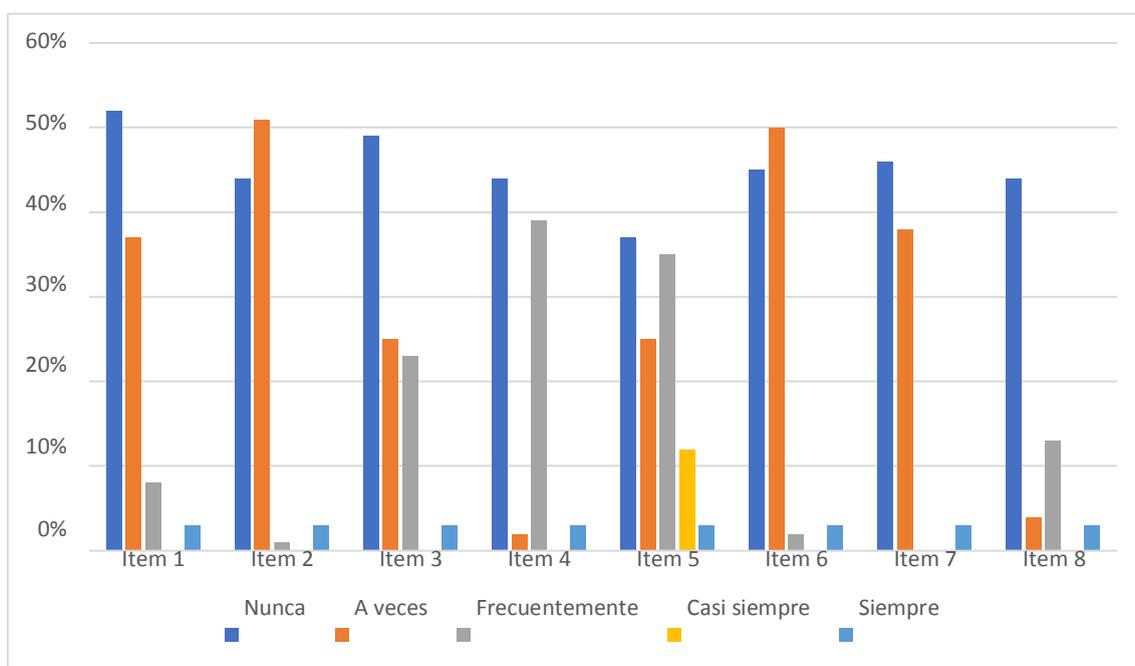
#### 5.1.2.1 Objetivo: Definir los procesos de influencia del líder carismático en las

Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.

Tabla 5: Influencia del líder carismático

N°	Ítem	1		2		3		4		5		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Frecuentemente los colaboradores imitan la conducta del líder	80	52	57	37	13	8	0	0	4	3	154	100
2	El líder satisface las necesidades de los colaboradores	68	44	80	51	2	1	0	0	4	3	154	100
3	Los colaboradores se esfuerzan por agradar a líder	76	49	39	25	35	23	0	0	4	3	154	100
4	El líder demuestra tener una visión atractiva hacia dónde va la organización	68	44	3	2	60	39	19	12	4	3	154	100
5	El líder demuestra valor y convicción en todo momento	57	37	39	25	54	35	0	0	4	3	154	100
6	El líder realiza auto sacrificios a favor de sus colaboradores o la misión	70	45	77	50	3	2	0	0	4	3	154	100
7	Te sientes orgulloso por formar parte de la organización	71	46	58	38	1	0.16	0	0	4	3	154	100
8	El líder antepone sus necesidades personales	68	44	62	40	20	13	0	0	4	3	154	100

*Nota 5: Encuesta aplicada a los colaboradores  
Elaboración propia*



*Figura 5: Grafico de barras que representa a la influencia del líder carismático  
Elaboración propia*

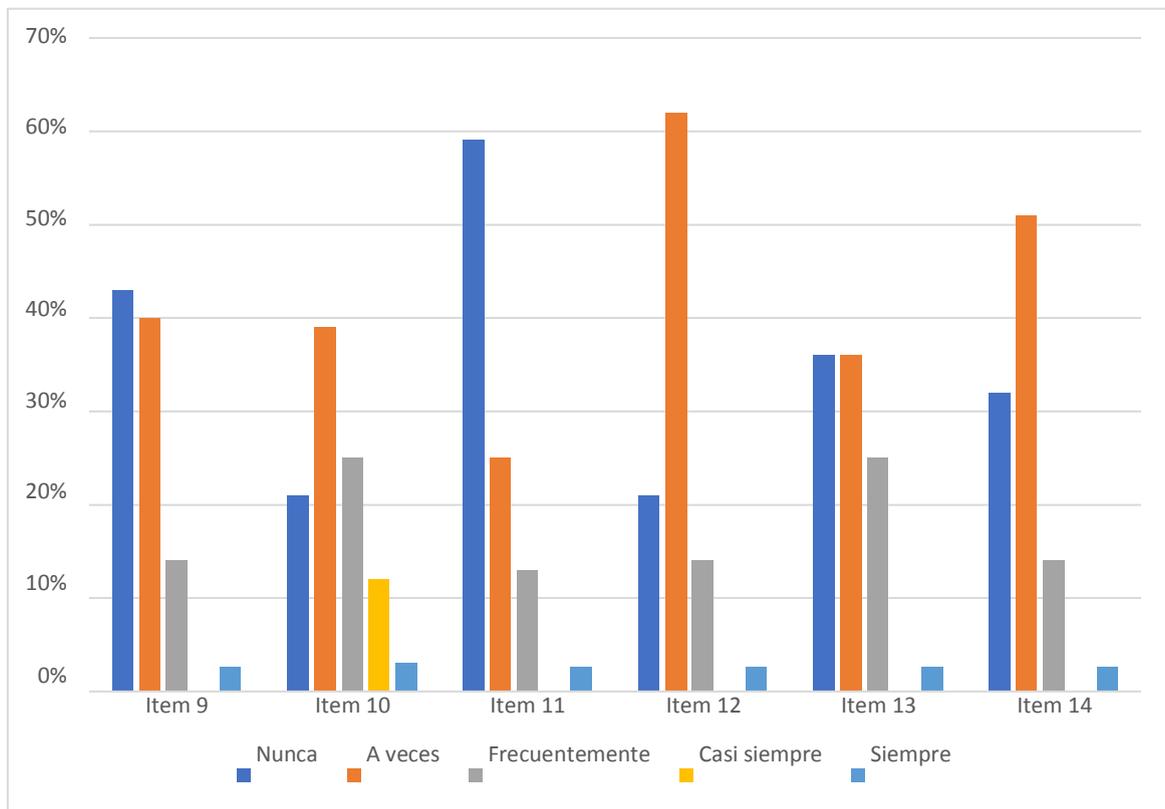
El 52% de los colaboradores nunca imitan las conductas del líder, el 51% a veces satisfacen las necesidades del colaborador; el 49% nunca se esfuerzan por agradar, el 44% de los líderes nunca demuestran visión atractiva hacia dónde va organización, el 37% nunca demuestran valor y convicción, el 45% nunca realizan auto sacrificio, el 46% nunca se sienten orgullosos de la organización, 44% nunca antepone sus necesidades personales.

**5.1.2.2 Objetivo:** Conocer la conducta del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022

Tabla 6: Conducta del líder carismático

N°	Ítem	1		2		3		4		5		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	El líder comparte valores, creencias y normas de comportamiento con los de más colaboradores	66	43	63	40	21	14	0	0	4	3	154	100
10	El líder es competente y capaz de lograr objetivos difíciles	33	21	60	39	38	25	19	12	4	3	154	100
11	Su líder demuestra esfuerzo y perseverancia cuando hay obstáculos dentro de la organización	92	59	38	25	20	13	0	0	4	3	154	100
12	Su líder idea su visión al considerar los valores y problemas diferentes dentro de la organización.	33	21	96	62	21	14	0	0	4	3	154	100
13	Comunica ideas y metas en forma clara para que los trabajadores puedan identificarse con los objetivos propuestos por el líder	55	36	55	36	40	25	0	0	4	3	154	100
14	Su líder emplea anécdotas e historias las cuales inspiran y comunican mejor su mensaje a los colaboradores	50	32	79	51	21	14	0	0	4	3	154	100

*Nota 6: Encuesta aplicada a los colaboradores  
Elaboración propia*



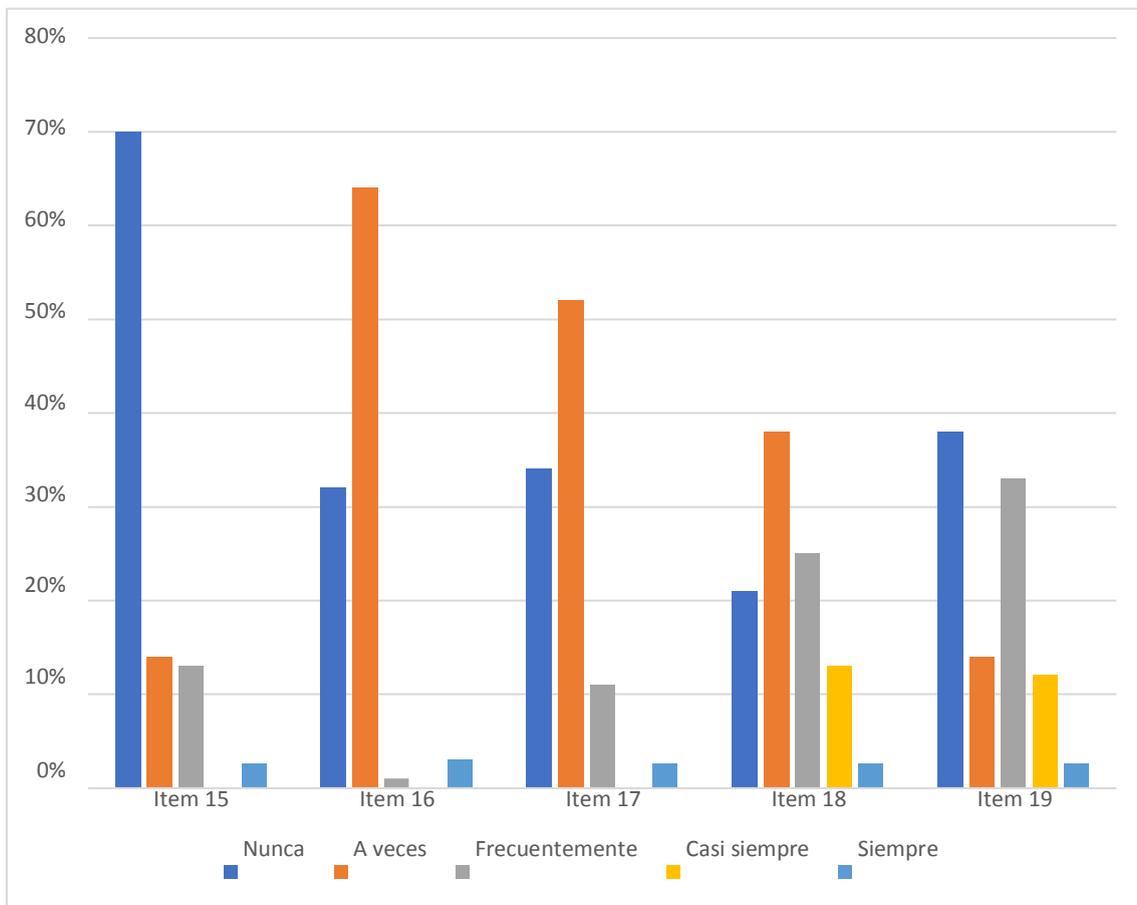
*Figura 6: Gráfico de barras que representa a la influencia de líder carismático  
Elaboración propia*

El 43% de los gerentes nunca comparten valores y creencias, el 39% a veces es competente y logra sus objetivos, el 59% nunca demuestra esfuerzo y perseverancia cuando hay obstáculos, el 62% a veces idea su visión considerando los valores y problemas de la organización, el 36% nunca comunica idea y metas a sus trabajadores, el 51% a veces emplea anécdotas e historias para comunicarse.

Tabla 7: Conducta del líder carismático

N°	Ítem	1		2		3		4		5		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15	Utiliza estilos de lenguaje con las cuales los motiva y los compromete mental y emocionalmente Su confianza en sí mismo y el optimismo	107	70	22	14	21	13	0	0	4	3	154	100
16	de su líder inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización	50	32	98	64	2	1	0	0	4	3	154	100
17	Alguna vez vio a su líder arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas El líder tiende a modelar sus valores y	53	34	80	52	17	11	0	0	4	3	154	100
18	creencias que quieren sus colaboradores Su líder defiende firmemente su visión	33	21	58	38	39	25	20	13	4	3	154	100
19	ganando así la admiración y respeto de sus colaboradores	58	38	22	14	51	33	19	12	4	3	154	100

*Nota 7: Encuesta aplicada a los colaboradores  
Elaboración propia*



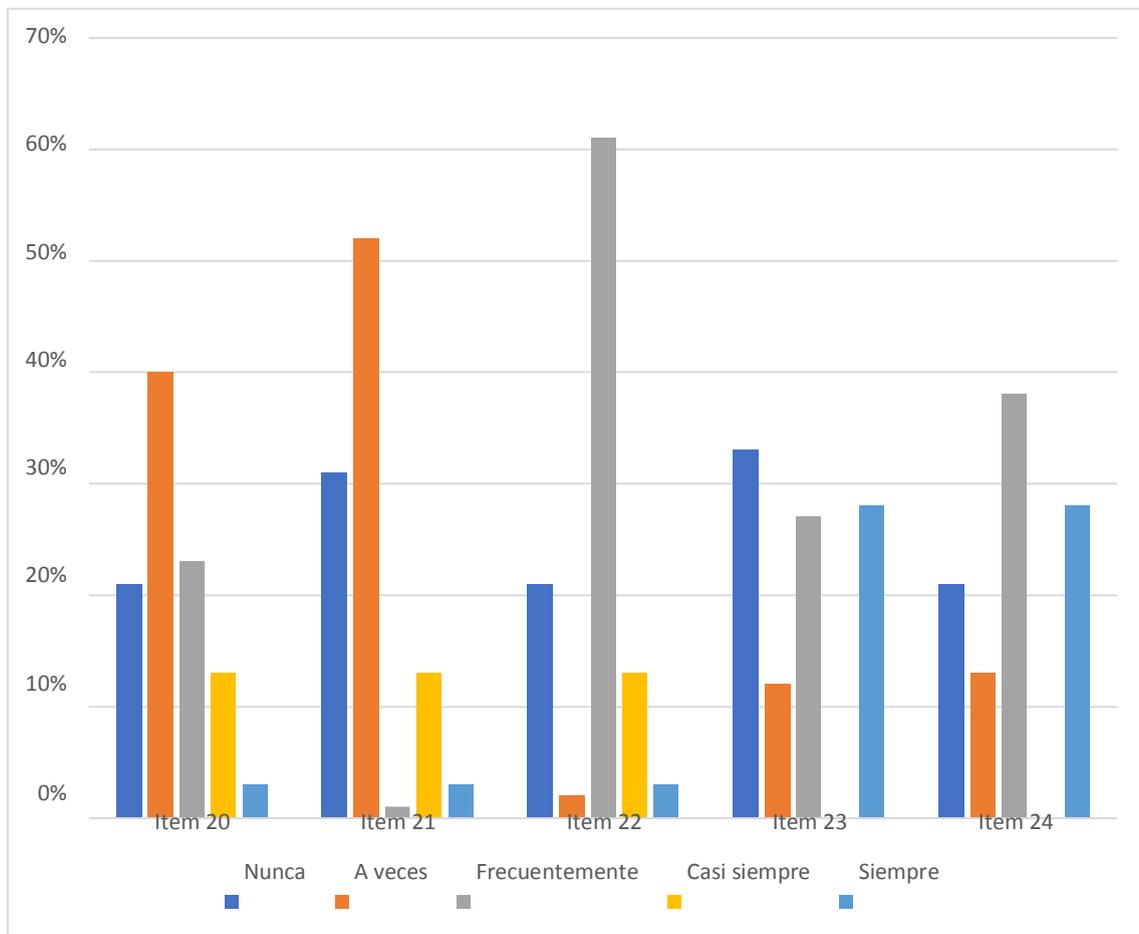
*Figura 7: Gráfico de barras que representa a la conducta del líder carismático  
Elaboración propia*

El 70% nunca utiliza estilos de lenguaje con los cuales los motiva y compromete emocionalmente, el 64% a veces inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización, el 52% a veces vio arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas, el 38% a veces el líder modela sus valores y creencias que quieren sus colaboradores, el 38% nunca defiende firmemente su visión.

Tabla 8: conducta del líder carismático

N°	Ítem	1		2		3		4		5		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
20	Su líder utiliza estrategias para alcanzar el éxito de la organización	33	21	61	40	36	23	20	13	4	3	154	100
21	El líder es emocionalmente expresivo con gestos, movimientos, tonos de voz, contacto visual y expresiones faciales	48	31	80	52	1	1	20	13	4	3	154	100
22	Su líder se siente convencido de su correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores incluso cuando hay amenazas	33	21	3	2	94	61	20	13	4	3	154	100
23	Los persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades y su confianza en sí mismo	50	33	19	12	42	27	0	0	43	28	154	100
24	Aunque nadie lo apoye en sus metas, su líder siempre se mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores	33	21	20	13	58	38	0	0	43	28	154	100

*Nota 8: Encuesta aplicada a los colaboradores  
Elaboración propia*



*Figura 8: Grafico de barras que representa a la conducta del líder carismático  
Elaboración propia*

El 40% a veces utiliza estrategias para alcanzar el éxito, el 52% a veces son emocionalmente expresivo con gestos movimientos, tonos de voz y expresiones faciales, el 61% frecuentemente se siente convencido de correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores, el 33% nunca persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades, el 38% frecuentemente aunque nadie lo apoya en sus metas el líder siempre mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores.

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1. Gestión de calidad

**5.2.1.1. Objetivo:** Conocer la filosofía organizacional en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.

En la tabla 3 denominada “Conocer la filosofía organizacional – Propietarios” se observa que El 89% de los gerentes conocen la visión de la empresa, si consideran que la misión es realista el 81%, el 86% de los gerentes conocen los objetivos de la empresa, el 65% de los gerentes creen que objetivo es alcanzable, el 94% de las empresas fomenta los valores.

Es por ello Baez (2016) concluye que la organización no tenga bien definido su vision y objetivos trazados de acuerdo a las normas no tendra una buena gestion de calidad por que no se puede gestionar bien una organización solo en la operación basada en la experiencia empirica, por otro lado Pincay (2020) señala una situacion similar que al no emplear los sistemas de gestion de calidad se desconocen los objetivos alcanzables dentro de la organización teniendo tambien como defecto el desconocimiento de herramientas que permiten evaluar la calidad de servicio que ofrecen.

Por otro lado Arrascue (2016) si señala que si existe relacion entre gestion de calidad y la la satisfaccion del cliente, es por ello que la organización esta bien distribuida y bien trazada sus vision y sus objetivos, esto conlleva a que los clientes sientan confianza y seguridad al ser atendidos en esta organización comprando con los das dos primera organizaciones en el analisis, si da buenos resultados la buena gestion de calidad que se estaria gando el respeto y prefencia de los clientes con ello aumentaria la demanda que es favorable para todo tipo de

organización.

**5.2.1.2 Objetivo:** Identificar las características del objetivo en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.

En la tabla 4 denominada “Identificar las características del objetivo – Propietarios” se observa que el 48% de las empresas permiten tomar dicciones rápidas, el 82% entiende los objetivos de la empresa, el 60% de los gerentes opinan que los objetivos se pueden medir, el 65% de los gerentes pueden lograr fácil sus objetivos, el 30% señala que el objetivo es temporal.

Es por ello Franco (2017) señala en su investigación la gestión de calidad en la organización que tuvo como resultado la mala calidad de sus productos y retraso en el tiempo de producción, por ello que es fundamental que los objetivos trazados sean medibles, para poder tomar dicciones rápidas e efectivas y mejorar los procesos de gestión compartiendo opiniones con Jara (2020) que su investigación también tuvo como finalidad implementar un sistema de gestión de calidad, para poder eliminar falencia en los procesos de operación ya que este sistemas esta detalladamente trazados las funciones según los objetivos a alcanzar aprovechando cada minuto de los horarios de trabajo y lo más relevante es que son objetivos que se van lograr en un tiempo determinado por otro lado Vaez (2016) en su estudio recomienda la capacitación la cual es uno de los elementos fundamentales para poder llevar cabo una buena gestión de calidad, por medio de la capacitación puedes hacer conocer las misión , visión y objetivos a lograr y tengan una sola meta para la organización y así poder lograr brindar un buen servicio o producto y lograr satisfacer a la mayor parte de los clientes

**5.2.1.3 Objetivo:** Definir los procesos de influencia del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022

En la tabla 5 denominada “Influencia del líder carismático – Colaboradores” se observa que el 52% de los colaboradores nunca imitan las conductas del líder, el 51% a veces satisfacen las necesidades del colaborador; el 49% nunca se esfuerzan por agradar, el 44% de los líderes nunca demuestran visión atractiva hacia dónde va organización, el 37% nunca demuestran valor y convicción, el 45% nunca realizan auto sacrificio, el 46% nunca se sienten orgullosos de la organización, 44% nunca antepones sus necesidades personales.

Es por ello Valdivia (2018) obtiene casi los mismos resultado con la investigación ya que mitad de los colaboradores nunca imitan la conducta del líder tampoco consideran a sus líderes modelos a seguir ya que pocos demuestran vision atractiva hacia donde va la organización y nunca se sienten orgullosos de la organización también Torre (2016) menciona que los líderes no cuentan con vocacion de autosacrificio y a la misma conclusion llevo la investigación en proceso con un 45% de sus colaboradores, esta importante características es que resalta a buen líder carismático.

En la tabla 6 denominada “Influencia del líder carismático – Colaboradores” se observa que el 43% de los gerentes nunca comparten valores y creencias, el 39% a veces es competente y logra sus objetivos, el 59% nunca demuestra esfuerzo y perseverancia cuando hay obstáculos, el 62% a veces idea su visión considerando los valores y problemas de la organización, el 36% nunca comunica idea y metas a sus trabajadores, el 51% a veces emplea anécdotas e

historias para comunicarse.

Es por ello Bereche (2017) su investigación justificada para determinar la influencia de liderazgo carismático se basa en los valores y creencias firmes que tenga el líder y también la visión atractiva que tenga el líder, también coinciden en la mitad de los líderes nunca se enfrentan diferentes obstáculos que se les presenta, disminuyendo conflictos comunicando ideas y metas según los problemas presentados confirmando Chocano (2020) que la comunicación empleando anécdotas e historias influyen en otro grupo aplicando una buena estrategia puede alcanzar los objetivos de la organización.

En la tabla 7 denominada “Influencia del líder carismático – Colaboradores” se observa que el 70% nunca utiliza estilos de lenguaje con los cuales los motiva y compromete emocionalmente, el 64% a veces inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización, el 52% a veces vio arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas, el 38% a veces el líder modela sus valores y creencias que quieren sus colaboradores, el 38% nunca defiende firmemente su visión.

Es por ello Torre (2016) concuerda con la investigación ya que pocas veces toman alto riesgo por el bien de la empresa y la característica más importante para la influencia es la vocación de sacrificio esto conlleva a inspirar a veces a la esperanza y fe de un futuro mejor a la organización compartiendo Mendoza (2017) también se asocian emocionalmente para lo cual usan estilos de lenguajes que los motiven de esta manera generando un mejor ambiente laboral y cuidándose de una influencia emocional mala ya que esta puede traer como consecuencia que los líderes puedan manipularlos y utilizar a sus colaboradores solo para su propio beneficio.

**5.2.1.4 Objetivo:** Conocer la conducta del líder carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022.

En la tabla 8 denominada “Conducta del líder carismático – Colaboradores” se observa que el 40% a veces utiliza estrategias para alcanzar el éxito, el 52% a veces son emocionalmente expresivo con gestos movimientos, tonos de voz y expresiones faciales, el 61% frecuentemente se siente convencido de correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores, el 33% nunca persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades, el 38% frecuentemente aunque nadie lo apoya en sus metas el líder siempre mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores.

Es por ello Santa (2019) determina en que consiste la comunicación carismática de los líderes y la mitad de los colaboradores coinciden que a veces los gerentes son emocionalmente expresivos en el modo que hablan, la expresión facial y el tono de voz que utilizan para comunicarse con los colaboradores comparando a los líderes con personajes de la política que representan un extraordinario ejemplo de carisma que frecuentemente las personas se sienten convenciones por sus estrategias conociendo a toda la sociedad de su visión de acuerdo con Herrera (2016) quien menciona que el líder es consciente de sus habilidades propias ya que no es necesario que tenga o no educación pero siempre en cuando este de acuerdo con los buenos principios, logrando persuadir a sus colaboradores de asumir desarrollar sus propias habilidades.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

La filosofía organizacional aplicada en las Mypes está dada por la visión, la misión, valores y objetivos que rigen dentro la organización la mayoría de los líderes conocen la visión de la empresa, pero encontramos dificultad que no son muy bueno comunicándolas ya que pocos de los colaboradores los entienden encontrando un ambiente laboral no muy favorable y ello afecta a la buena gestión de calidad.

El objetivo de las Mypes se caracterizó porque este trazado en un tiempo determinado y sencillo de cumplir. La mayoría de los gerentes no están de acuerdo con los objetivos establecidos porque no cumplen con dichos requisitos fundamentales para brindar un servicio o producto de calidad.

El proceso de influencia del líder carismático estuvo dado por la identificación personal, destacando por sus valores y su capacidad de logra lo objetivos trazados, son pocos los colaboradores que se involucran totalmente con la organización a esta magnitud ya que algunos solo están allí por el sueldo y no se sienten su compromiso por la organización.

La conducta del líder carismático se reflejó en su habilidad de comunicación, nivel de confianza y la interacción de líder con el colaborador. Se encontró deficiencia en la comunicación ya que son demasiado serios y todo lo ven trabajar y no confían mucho que el liderazgo carismático los puede ayudar sobre todo en los trabajos pesados, pero ya se ha demostrado según algunas organizaciones aplicadas que un poco de amabilidad da un buen resultado, la confianza a sus nuevos colaboradores a asumir responsabilidades hasta que logren

su confianza en mismo y crezcan sus habilidades junto con ello la organización.

## **6.2. Recomendaciones**

A los gerentes y dueños de las empresas que vuelvan a reformular la misión visión y objetivos de las organizaciones que no estén de acuerdo con el desarrollo o no estén ayudando al crecimiento.

Trazar sus objetivos de la empresa de manera sencilla, temporal y que alcanzable para que de esta manera les fácil lograr sus objetivos y no tengas demoras en realizar un servicio o producto de calidad.

Practicar los procesos de influencia de un líder carismático ya no requiere ningún esfuerzo solo depende las habilidades de un líder.

Concientizar al líder sobre la importancia de su rol y de esta forma construir una interacción más efectiva con sus colaboradores usando las diversas herramientas de un liderazgo carismático.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Achua, R. L. (2011). *Liderazgo. Teoria, aplicacion y desarrollo de habilidades* (Cuarta edición ed.). (J. R. Martlnez, Ed.) Mexico: Cengage learning Editores. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017
- Argudo, C. (18 de Mayo de 2017). *emprende pyme*. Recuperado el 18 de Enero de 2022, de Características de los objetivos empresariales: <https://www.emprendepyme.net/caracteristicas-de-los-objetivos-empresariales.html>
- Arrascue, D. J. (2016). *Gestion de calidad y su influencia en la satisfaccion del cliente en la clinica de fertilidad del norte "CLINIFER" CHICLAYO-2015*. Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Baez, A. E. (2016). *Diseño de un sistema de gestion de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 Cconaplaion a la empresa BRITEL S.A*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>
- Bayon, F. (23 de Febrero de 2017). *Escuela de organizacion industrial*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de Sobre el liderazgo carismatico: <https://www.eoi.es/blogs/fernandobayon/2017/02/23/sobre-el-liderazgo-carismatico/>
- Becerra, F. A. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*. Otavalo. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/35235/35894>

- Bereche, Y. B. (2017). *Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive collet & legal E.I.R.L. del distrito de lince en el año 2017*. Lince. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3083/Bereche\\_QYB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3083/Bereche_QYB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caravaca, e. (Marzo de 2020). *FeelQuality*. Obtenido de Filosofía de una empresa: <https://www.feelquality.es/filosofia-de-una-empresa/>
- Carreño, A. A. (2016). *Gestion de la calidad en la industria alimentaria* (1a. edicion ed.). Mexico: Exodo. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553>
- Chocano, C. C. (2020). *Estilos de liderazgo en una Entidad Pública*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1071/TI%20-%20CHOCANO%20LARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coelho, F. (05 de Febrero de 2021). *Significados*. Obtenido de Significados de hipotesis: <https://www.significados.com/hipotesis/>
- Cueva, S. B. (2019). “*Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción de los clientes de la empresa Monkey Park, Huaraz - 2019*”. Huaraz. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59263/B\\_Cueva\\_SBN-Santillan\\_GKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59263/B_Cueva_SBN-Santillan_GKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duarte, L. R. (2016). *cacterizacion del estilo del liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del secotr comercio - rubro venta al por menor de articulos de joyeria en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz, Ancash. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042686>

El peruano. (26 de Setiembre de 2020). Decreto Supremo que aprueba la Fase 4 de la reanudación de actividades económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19. pág. 4. Recuperado el 07 de Enero de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-fase-4-de-la-reanudacion-de-a-decreto-supremo-n-157-2020-pcm-1888160-3/>

*Empleo y Management*. (15 de Noviembre de 2015). Obtenido de Gestion: <http://gestion.pe/empleo-management/unmsm-cuatro-barreras-afectan-nacimiento-y-crecimiento-emprendimientos-peru-2148073>

Fontan, T. A. (2021). *Importancia de la ferretería*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de Search: <https://xasa.es/importancia-la-ferreteria/>

Franco, C. G. (2017). “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*”. Obtenido de [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)

Gao, M. P. (18 de Mayo de 2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Produccion y Gestion*. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/13955/12319>

García, M. D. (2020). *Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente*. Santa Elena, Ecuador: Polo del conocimiento. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de <file:///C:/Users/JyH%20Compured%20S.A.C/Downloads/Dialnet->

LiderazgoCarismaticoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionL-7398410.pdf

Gonzales, L. H. (08 de Mayo de 2017). *Management*. Obtenido de Gestion:

<http://gestion.pe/empleo-management/liderazgo-y-reto-poner-al-humano-encima-produccion-2189185>

Hernandez, C. A. (24 de Abril de 2019). *Alerta*. Obtenido de Introduccion a los tipos de

muestreo: <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>

Herrera, A. S. (2016). *El liderazgo carismatico en una muestra de trabajadores*

*Mexicanos*. Mexico. Obtenido de [https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-liderazgo-carismatico-en-una-muestra-de-trabajadores-mexicanos-un-estudio-descriptivo-402659?c=r68OEG&d=false&q=\\*.\\*\)&i=3&v=0&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-liderazgo-carismatico-en-una-muestra-de-trabajadores-mexicanos-un-estudio-descriptivo-402659?c=r68OEG&d=false&q=*.*)&i=3&v=0&t=search_0&as=0)

Hipólito, A. E. (2017). *Manual para tesis y tesis universitario*. Obtenido de

[https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL\\_ELABORACION\\_PLAN\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_2017.pdf](https://www.escuelafolklore.edu.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL_ELABORACION_PLAN_TESIS_UNIVERSITARIA_2017.pdf)

Iturrizaga, M. (07 de Setiembre de 2020). Reactivando la economía emprendedora en el

Perú. *peru*, 1. Recuperado el 06 de Enero de 2020, de <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/reactivando-la-economia-emprendedora-en-el-peru.html>

Jabaloyes, J. V. (2020). *Intrucccion a la gestion de calidad*. Recuperado el 10 de Enero de

2022, de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=2>

Jara, E. N. (2020). *Propuesta de un sistema de gestion de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa constructora PETRA SAC*". Piura.

Obtenido de

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2247/IND-JAR->

VEN-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lalangui, D. (29 de Diciembre de 2020). *Poblacion y muestra de tesis*. Obtenido de

<https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>

Manzanilla, V. H. (2021). *Liderazgo*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de Liderazgo

carismatico: <https://www.liderazgohoy.com/liderazgo-carismatico/>

Mendoza, A. d. (2017). *Narrativa del liderazgo organizacional en una empresa familiar*

*de lima metropolitana*. Lima, Lima. Recuperado el 0 de Enero de 2022, de

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8871/MEN](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8871/MENDOZA_RAMOS_NARRATIVA_DEL_LIDERAZGO_ORGANIZACIONAL_EN_UNA_EMPRESA_FAMILIAR_DE_LIMA_METROPOLITANA.pdf;jsessionid=410DA21453BD66858D2A52709927A42A?sequence=1)

[DOZA\\_RAMOS\\_NARRATIVA\\_DEL\\_LIDERAZGO\\_ORGANIZACIONAL\\_](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8871/MENDOZA_RAMOS_NARRATIVA_DEL_LIDERAZGO_ORGANIZACIONAL_EN_UNA_EMPRESA_FAMILIAR_DE_LIMA_METROPOLITANA.pdf;jsessionid=410DA21453BD66858D2A52709927A42A?sequence=1)

[EN\\_UNA\\_EMPRESA\\_FAMILIAR\\_DE\\_LIMA\\_METROPOLITANA.pdf;jsessi](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8871/MENDOZA_RAMOS_NARRATIVA_DEL_LIDERAZGO_ORGANIZACIONAL_EN_UNA_EMPRESA_FAMILIAR_DE_LIMA_METROPOLITANA.pdf;jsessionid=410DA21453BD66858D2A52709927A42A?sequence=1)

[onid=410DA21453BD66858D2A52709927A42A?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8871/MENDOZA_RAMOS_NARRATIVA_DEL_LIDERAZGO_ORGANIZACIONAL_EN_UNA_EMPRESA_FAMILIAR_DE_LIMA_METROPOLITANA.pdf;jsessionid=410DA21453BD66858D2A52709927A42A?sequence=1)

Molina, J. (23 de Setiembre de 2021). *Tesis y Masters*. Obtenido de tipos de investigacion

y sus características: <https://tesisymasters.com.co/tipos-de-investigacion/>

Moreno, E. G. (05 de Diciembre de 2016). *blog*. Obtenido de Metodologia de

investigacion, pautas para hacer tesis: [https://tesis-investigacion-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html)

[cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html)

Moreno, G. E. (21 de Marzo de 2021). *pautas para hacer tesis*. Obtenido de [https://tesis-](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html)

[investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html)

Naranjo, E. S. (2020). *Las Mypes impacto en el desarrollo economico peruano*. Texas:

Tecnocientifica America. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/174250?page=4>

*Noticias de alicante*. (12 de JUNIO de 2017). Recuperado el 26 de Enero de 2022, de

Informacion: [http://www.diarioinformacion.com/empresas-en-](http://www.diarioinformacion.com/empresas-en-alicante/2017/06/08/fempa-40-anos-comprometidos-sector/1903518.html)

[alicante/2017/06/08/fempa-40-anos-comprometidos-sector/1903518.html](http://www.diarioinformacion.com/empresas-en-alicante/2017/06/08/fempa-40-anos-comprometidos-sector/1903518.html)

- Orellana, P. N. (20 de Julio de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 11 de Enero de 2022, de Liderazgo carismatico: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-carismatico.html>
- Pantoja, S. E. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad bajo el modelo de servicio de atencion al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de medics y odontologos (consultorios dentales) en el distrito de HUARI, 2014. Huaraz. Obtenido de file:///C:/Users/MILAGROS%20ALBINO/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(1).pdf*
- Parillo, E. (03 de Mayo de 2016). *Impresa sociedad*. Obtenido de La sociedad: <http://larepublica.pe/impresa/sociedad/764577-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-las-empresas>
- Pillco, M. (04 de Febrero de 2021). ¿Qué actividades pueden funcionar de manera presencial y por delivery durante la cuarentena? *CAMS*. Recuperado el 07 de Enero de 2022, de <https://www.unheval.edu.pe/contabilidad/que-actividades-pueden-funcionar-de-manera-presencial-y-por-delivery-durante-la-cuarentena/>
- Pincay, Y. M. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/MILAGROS%20ALBINO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf*
- Rodriguez, A. C. (26 de OCTUBRE de 2017). *blog*. Obtenido de Ferreteria Shop: <https://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias>
- Ruiz, L. M. (2021). *Psicologia y Mente*. Obtenido de ¿Que es el diseño de investigacion y como se realiza?: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de->

investigacion

Salas, D. O. (23 de Junio de 2020). *Investigalia*. Obtenido de La encuesta y el cuestionario: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

Santa, J. B. (Febrero de 2019). *El carisma en la comunicación en público de los dirigentes empresariales: un modelo de análisis a partir del desarrollo conceptual del liderazgo carismático*. Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/50671/>

Sunat. (2021). *Relación de Buenos Contribuyentes*. Huaraz. Obtenido de <https://ww3.sunat.gob.pe/descarga/BueCont/BueCont1432.html>

Torre, M. A. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040236>

Uladech. (16 de Agosto de 2019). Obtenido de <file:///D:/DESCARGAS/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20a%20investigaci%C3%B3n%20V002.pdf>

Vaez, V. E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas( carpintería) del distrito de SAN LUIS, 2015*. Huaraz. Obtenido de [file:///C:/Users/MILAGROS%20ALBINO/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MILAGROS%20ALBINO/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf)

Valdivia, L. A. (2018). *Gestión de calidad con liderazgo carismático en las micro y*

*pequeñas empresas del rubro extraccion de piedra, arena, y , arcilla del distrito de HUARAZ, 2017.* huaraz, Ancash. Recuperado el 10 de Enero de 2022, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048045>

## ANEXOS

## Anexo 1: Población

## Reporte de Mypes del rubro ferretería de Huaraz.

Cuadro 4: Relación de Mypes

RAZÓN SOCIAL	N° DE GERENTES	N° DE TRABAJADORES
FERRETERIA 1	1	1
FERRETERIA 2	1	1
FERRETERIA 3	1	2
FERRETERIA 4	1	2
FERRETERIA 5	1	1
FERRETERIA 6	1	2
FERRETERIA 7	1	2
FERRETERIA 8	1	1
FERRETERIA 9	1	1
FERRETERIA 10	1	2
FERRETERIA 11	1	2
FERRETERIA 12	1	1
FERRETERIA 13	1	1
FERRETERIA 14	1	1
FERRETERIA 15	1	2
FERRETERIA 16	1	1
FERRETERIA 17	1	2
FERRETERIA 18	1	2
FERRETERIA 19	1	2
FERRETERIA 20	1	1
FERRETERIA 21	1	1
FERRETERIA 22	1	2
FERRETERIA 23	1	17
FERRETERIA 24	1	1
FERRETERIA 25	1	2

FERRETERIA 26	1	2
FERRETERIA 27	1	2
FERRETERIA 28	1	1
FERRETERIA 29	1	2
FERRETERIA 30	1	2
FERRETERIA 31	1	2
FERRETERIA 32	1	2
FERRETERIA 33	1	2
FERRETERIA 34	1	1
FERRETERIA 35	1	2
FERRETERIA 36	1	2
FERRETERIA 37	1	1
FERRETERIA 38	1	2
FERRETERIA 39	1	2
FERRETERIA 40	1	1
FERRETERIA 41	1	2
FERRETERIA 42	1	2
FERRETERIA 43	1	2
FERRETERIA 44	1	1
FERRETERIA 45	1	2
FERRETERIA 46	1	2
FERRETERIA 47	1	1
FERRETERIA 48	1	2
FERRETERIA 49	1	2
FERRETERIA 50	1	2
FERRETERIA 51	1	2
FERRETERIA 52	1	2
FERRETERIA 53	1	2
FERRETERIA 54	1	1
FERRETERIA 55	1	1
FERRETERIA 56	1	2
FERRETERIA 57	1	2

FERRETERIA 58	1	2
FERRETERIA 59	1	2
FERRETERIA 60	1	2
FERRETERIA 61	1	2
FERRETERIA 62	1	1
FERRETERIA 63	1	2
FERRETERIA 64	1	2
FERRETERIA 65	1	2
FERRETERIA 66	1	2
FERRETERIA 67	1	2
FERRETERIA 68	1	2
FERRETERIA 69	1	1
FERRETERIA 70	1	2
FERRETERIA 71	1	1
FERRETERIA 72	1	1
FERRETERIA 73	1	2
FERRETERIA 74	1	2
FERRETERIA 75	1	1
FERRETERIA 76	1	2
FERRETERIA 77	1	2
FERRETERIA 78	1	2
FERRETERIA 79	1	1
FERRETERIA 80	1	2
FERRETERIA 81	1	2
FERRETERIA 82	1	1
FERRETERIA 83	1	1
FERRETERIA 84	1	1
<b>TOTAL, DE NUMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>84</b>	<b>154</b>

### Anexo 3: Cuestionario dirigido a los trabajadores

#### Cuestionario aplicado a los colaboradores de las Mypes

#### rubro Ferreteras

<b>Nivel / Especialidad</b>	<b>Código de alumno</b>
ESTUDIANTE	1211131025

INSTRUCCIONES: ¡Buen día!, a continuación, le presentamos 24 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

<b>Nunca (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Frecuentemente (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
----------------------	------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------

<b>I. DATOS GENERALES</b>				
<b>1. Edad 2. Sexo 3. Grado de instrucción 4. Tiempo laborando en la empresa 5. Tiempo de creación de la empresa</b>				
a) 20 - 30.	a) M	a) Primaria	a) Menos de un año	a) 1 año a 2 años
b) 31 - 40	b) F	b) Secundaria	b) De 3 años a 5 años	b) 3 años a 4 años
c) 41 a más	c) Superior	c) De 5 años a más	c) 5 años a mas	
<b>N</b>	<b>DESCRIPCION</b>			<b>VALOR</b>
o			-	+

		ACION				
1	Frecuentemente los colaboradores imitan la conducta del líder	1	2	3	4	5
2	El líder satisface las necesidades de los colaboradores	1	2	3	4	5
3	Los colaboradores se esfuerzan por agradar a líder	1	2	3	4	5
4	El líder demuestra tener una visión atractiva hacia dónde va la organización	1	2	3	4	5
5	El líder demuestra valor y convicción en todo momento	1	2	3	4	5
6	El líder realiza auto sacrificios a favor de sus colaboradores o la misión	1	2	3	4	5
7	Te sientes orgulloso por formar parte de la organización	1	2	3	4	5
8	El líder antepone sus necesidades personales	1	2	3	4	5
9	El líder comparte valores, creencias y normas de comportamiento con los de más colaboradores	1	2	3	4	5
10	El líder es competente y capaz de lograr objetivos difíciles	1	2	3	4	5
11	Su líder demuestra esfuerzo y perseverancia cuando hay obstáculos dentro de la organización	1	2	3	4	5
12	Su líder idea su visión al considerar los valores y problemas diferentes dentro de la organización.	1	2	3	4	5
13	Comunica ideas y metas en forma clara para que los trabajadores puedan identificarse con los objetivos propuestos por el líder	1	2	3	4	5
14	Su líder emplea anécdotas e historias las cuales inspiran y comunican mejor su mensaje a los colaboradores	1	2	3	4	5
15	Utiliza estilos de lenguaje con las cuales los motiva y los compromete mental y emocionalmente	1	2	3	4	5
16	Su confianza en sí mismo y el optimismo de su líder inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización	1	2	3	4	5
17	Alguna vez vio a su líder arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas	1	2	3	4	5
18	El líder tiende a modelar sus valores y creencias que quieren sus colaboradores	1	2	3	4	5
19	Su líder defiende firmemente su visión ganando así la admiración y respeto de sus colaboradores	1	2	3	4	5
20	Su líder utiliza estrategias para alcanzar el éxito de la organización	1	2	3	4	5
21	El líder es emocionalmente expresivo con gestos, movimientos, tonos de voz, contacto visual y expresiones faciales	1	2	3	4	5
22	Su líder se siente convencido de su correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores incluso cuando hay amenazas	1	2	3	4	5
23	Los persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades y su confianza en sí mismo	1	2	3	4	5
24	Aunque nadie lo apoye en sus metas, su líder siempre se mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores	1	2	3	4	5

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

#### Anexo 4: Cuestionario dirigido al propietario



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la CARACTERIZACION DE GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO CARISMATICO EN MYPES RUBRO FERRETERÍA DE HUARAZ, AÑO 2022. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### Datos demográficos

Genero

Edad

Estado civil

---

GESTION DE CALIDAD	SI	NO
1. ¿Conoce la visión de la empresa?		
2. ¿Piensa que el enunciado de la misión es realista?		
3. ¿Conoce los objetivos de la empresa?		
4. ¿Cree que el objetivo es alcanzable?		

5. ¿La empresa fomenta los valores?		
6. ¿Las políticas permiten que el personal pueda tomar decisiones rápidas?		
7. ¿Entiende el enunciado del objetivo?		
8. ¿El objetivo es medido?		
9. ¿El objetivo es fácil de lograr?		
10. ¿El objetivo señala la componente temporal?		

## Anexo 5: Validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ULADECH CATÓLICA HUARAZ

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

MGTR. LIC. Iván Guzmán Castro

Huaraz, 17 de Febrero del 2022

St. ....

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración – Huaraz; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO CARISMÁTICO EN MYPES RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, AÑO 2022; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento "Cuestionario Aplicado a los PROPIETARIOS Y COLABORADORES de las Mypes del sector servicio, Rubro Ferreterías de la presente investigación.

Atentamente:

Agradec Edición 3 laboración como experto, me suscribo de usted.

Albino León Yanneth Milagros

Estudiante

Adjunto:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de juicio de experto

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LAS MYPE DE  
RUBRO FERRETERIAS**

<b>Nivel / Especialidad</b>	<b>Código de alumno</b>	<b>Fecha:</b>
ESTUDIANTE	1211131025	17/02/22

INSTRUCCIONES: ¡Buen día!, a continuación, le presentamos 24 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>

I. DATOS GENERALES				
1.- Nunca	1. Edad	2. Sexo	3. Grado de Instrucción	
2.- A veces	a) 20 - 30.	a) M	a. Primaria	
3.- Frecuentemente	b) 31 - 40	b) F	b. Secundaria	
4.- Casi siempre	c) 41 a más		c. Superior	
5.- Siempre				
Nº	DESCRIPCION	-	VALOR ACION	+
1	Frecuentemente los colaboradores imitan la conducta del líder	1 2 3		4 5
2	El líder satisface las necesidades de los colaboradores	1 2 3		4 5
3	Los colaboradores se esfuerzan por agradar a líder	1 2 3		4 5
4	El líder demuestra tener una visión atractiva hacia dónde va la organización	1 2 3		4 5
5	El líder demuestra valor y convicción en todo momento	1 2 3		4 5
6	El líder realiza auto sacrificios a favor de sus colaboradores o la misión	1 2 3		4 5
7	Te sientes orgulloso por formar parte de la organización	1 2 3		4 5
8	El líder antepone sus necesidades personales y hace auto sacrificios por el bien del grupo	1 2 3		4 5
9	El líder comparte valores, creencias y normas de comportamiento con los de más colaboradores	1 2 3		4 5
10	El líder es competente y capaz de lograr objetivos difíciles	1 2 3		4 5
11	Su líder demuestra esfuerzo y perseverancia cuando hay obstáculos dentro de la organización	1 2 3		4 5
12	Su líder idea su visión al considerar los valores y problemas diferentes dentro de la organización.	1 2 3		4 5
13	Comunica ideas y metas en forma clara para que los trabajadores puedan identificarse con los objetivos propuestos por el líder	1 2 3		4 5
14	Su líder emplea anécdotas e historias las cuales inspiran y comunican mejor su mensaje a los colaboradores	1 2 3		4 5

  
 MG. IVAN GUZMÁN CASTRO  
 CLAD N° 5107

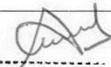
15	Utiliza estilos de lenguaje con los cuales los motiva y los compromete mental y emocionalmente	1	2	3	4	5
16	Su confianza en sí mismo y el optimismo de su líder inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización	1	2	3	4	5
17	Alguna vez vio a su líder arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas	1	2	3	4	5
18	El líder tiende a modelar sus valores y creencias que quieren sus colaboradores	1	2	3	4	5
19	Su líder defiende firmemente su visión ganando así la admiración y respeto de sus colaboradores	1	2	3	4	5
20	Su líder utiliza estrategias para alcanzar el éxito de la organización	1	2	3	4	5
21	El líder es emocionalmente expresivo con gestos, movimientos, tonos de voz, contacto visual y expresiones faciales	1	2	3	4	5
22	Su líder se siente convencido de su correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores incluso cuando hay amenazas	1	2	3	4	5
23	Los persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades y su confianza en sí mismo	1	2	3	4	5
24	Aunque nadie lo apoye en sus metas, su líder siempre se mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**RECOMENDACIONES:**

.....  
 NO REQUIERE  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Nombres y Apellidos	IVÁN GUZMÁN CASTRO	DNI	07727308
Dirección domiciliaria	ACACIAS 138 URB. MIRAFLORES	Teléfono/Celular	969559292
Grado académico	MAESTRIA		
Mención	DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN		

  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107  
 Firma  
 Lugar y Fecha: 17 FEBRERO 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ULADECH CATÓLICA HUARAZ

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

**Huaraz, 17 de Febrero del 2022**

**Sr. :** ..... MGTR. LIC. ADM. JUAN RENEE LAZARO DIAZ .....

**Presente. -**

---

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración – Huaraz; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada **CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO CARISMÁTICO EN MYPES RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, AÑO 2022**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento "Cuestionario Aplicado a los **PROPIETARIOS Y COLABORADORES** de las Mypes del sector servicio, Rubro Ferreterías de la presente investigación.

Atentamente:

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

---

Albino León Yanneth Milagros

Estudiante

Adjunto:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de juicio de experto

15	Utiliza estilos de lenguaje con las cuales los motiva y los compromete mental y emocionalmente	1	2	3	4	5
16	Su confianza en sí mismo y el optimismo de su líder inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización	1	2	3	4	5
17	Alguna vez vio a su líder arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas	1	2	3	4	5
18	El líder tiende a modelar sus valores y creencias que quieren sus colaboradores	1	2	3	4	5
19	Su líder defiende firmemente su visión ganando así la admiración y respeto de sus colaboradores	1	2	3	4	5
20	Su líder utiliza estrategias para alcanzar el éxito de la organización	1	2	3	4	5
21	El líder es emocionalmente expresivo con gestos, movimientos, tonos de voz, contacto visual y expresiones faciales	1	2	3	4	5
22	Su líder se siente convencido de su correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores incluso cuando hay amenazas	1	2	3	4	5
23	Los persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades y su confianza en sí mismo	1	2	3	4	5
24	Aunque nadie lo apoye en sus metas, su líder siempre se mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**RECOMENDACIONES:**

Corregir ortografía item 3, 9,17

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombres y Apellidos	JUAN RENEE LAZARO DIAZ	DNI	31680471
Dirección domiciliaria	AV.Santa Rosa Mz. C Lt. 1 B-2	Teléfono/Celular	956444308
Grado académico	MAGISTER		
Mención	MAESTRIA EN MBA - ADMINISTRACION DE NEGOCIOS		

  
 Mgr. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz  
 Reg. CIAD N° 04133  
 Lugar y Fecha: Huaráz, 21-02-2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ULADECH CATÓLICA HUARAZ

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

Huaraz, 17 de Febrero del 2022

Sr. : ..... Luis Antonio Yánac Suárez .....

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración – Huaraz; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO CARISMÁTICO EN MYPES RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, AÑO 2022; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Cuestionario Aplicado a los PROPIETARIOS Y COLABORADORES de las Mypes del sector servicio, Rubro Ferreterías de la presente investigación.

Atentamente:

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Albino León Yanneth Milagros

Estudiante

Adjunto:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación
- Ficha de juicio de experto

15	Utiliza estilos de lenguaje con las cuales los motiva y los compromete mental y emocionalmente	1	2	3	4	5
16	Su confianza en sí mismo y el optimismo de su líder inspira esperanza y fe en un futuro mejor de la organización	1	2	3	4	5
17	Alguna vez vio a su líder arriesgar su carrera para lograr sus visiones trazadas	1	2	3	4	5
18	El líder tiende a modelar sus valores y creencias que quieren sus colaboradores	1	2	3	4	5
19	Su líder defiende firmemente su visión ganando así la admiración y respeto de sus colaboradores	1	2	3	4	5
20	Su líder utiliza estrategias para alcanzar el éxito de la organización	1	2	3	4	5
21	El líder es emocionalmente expresivo con gestos, movimientos, tonos de voz, contacto visual y expresiones faciales	1	2	3	4	5
22	Su líder se siente convencido de su correcta visión y estrategias para tener menos culpa y malestar al impulsar a sus colaboradores incluso cuando hay amenazas	1	2	3	4	5
23	Los persuade a asumir responsabilidades mientras los colaboradores desarrollan sus habilidades y su confianza en sí mismo	1	2	3	4	5
24	Aunque nadie lo apoye en sus metas, su líder siempre se mantiene firme en sí mismo y su visión hasta lograr convencer a los colaboradores	1	2	3	4	5

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**RECOMENDACIONES:**

**Tener en cuenta la validación de contenido y de constructo**

Nombres y Apellidos	LUIS ANTONIO YÁNAC SUÁREZ	DNI	31653804
Dirección domiciliaria	JR. 27 DE NOVIEMNRE 729	Teléfono/Celular	951931558
Grado académico	MAGISTER		
Mención	ADMINISTRACIÓN		



Mgn. Luis Antonio Yánac Suárez  
Reg. CLAD N° 4120

Firma

Lugar y Fecha: Huaraz, 22 de febrero.

## Anexo 5: Turnitin

### TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote  
Trabajo del estudiante

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

### Anexo 6: constancia de no adeudo

ULADECH CATOLICA  
<http://www.uladech.edu.pe>

KARDEX DE PAGOS

Módulo de Cobranzas  
2022-02-24 09:59:16  
User:1211131025

Nro.	Sede	Escuela	Código
1	HUARAZ	CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	<input type="radio"/> 1211131025
2	HUARAZ	IDIOMAS - ULADECH CATÓLICA - INGLÉS	<input checked="" type="radio"/> 1211131025

Alumno: 1211131025 - ALBINO LEON YANNETH MILAGROS

Sede: HUARAZ

Escuela: ADMINISTRACIÓN

Matriculas/Pensiones  Otros  Todos  Por Pagar  Pagos Clínica<sup>NEW</sup>

NRO_DOC	F_COMPBTE	CICLO	CONCEPTO	NRO_OP	FEC_OP/PAG	IMPORTE BRUTO	DESTO.	NOTA CRÉDITO	DETALLE_PAGO	IMPORTE	TD
B002-02361020	09-09-2021		ENTREGA DE DIPLOMA (ENTREGA DE DIPLOMA.)	00000000	09-09-2021	200.00	0.00	0.00		200.00	B
B002-02454471	22-02-2022		SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	22-02-2022	100.00	0.00	0.00		100.00	B
B002-02454472	22-02-2022		PENSION TALLER04 (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	22-02-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02454473	22-02-2022		PENSION TALLER03 (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	22-02-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02409020	30-12-2021		PENSION TALLER02 (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	30-12-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02409021	30-12-2021		PENSION TALLER01 (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	30-12-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02409022	30-12-2021		MATRICULA TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001929)	00000000	30-12-2021	300.00	60.00	0.00		240.00	B
										2,700.00	