



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**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**

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

AUTOR:

BACH. LUIS ALEJANDRO VALDIVIA CHÁVEZ

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**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**

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

AUTOR:

BACH. LUIS ALEJANDRO VALDIVIA CHÁVEZ

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

**HUARAZ – PERÚ
2018**

Título de la 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

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Secretario

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

Agradecimiento

A Dios, por darme sabiduría, fortaleza
y guiar mis pasos en el de venir diario a la
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
quien me acogió y permitió desarrollar mi
formación profesional en sus aulas de Alma Mater.

A mis padres:
Por el afecto que me han dado y
me siguen brindando, por su apoyo
permanente e incondicional. A mi asesor,
Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
por la orientación y la supervisión continua.

Dedicatoria

A mis padres hermanos e hija, quienes, con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta, porque el orgullo que sienten por mí fue lo que me hizo llegar hasta el final.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cuáles son las principales características de la 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. Para la investigación se utilizó la metodología del tipo descriptivo de nivel cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo. Para el recojo de la información se tomaron 15 micro empresas del rubro los cuales se eligieron 3 colaboradores por cada empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, con la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados el 53.33% mencionan que no consideran a los gerentes como un modelo para seguir en la empresa y que tampoco tienen las cualidades para imitar, frente a un 48.67% que consideran que sí tiene las cualidades y que es un modelo por seguir. Por lo tanto, la presente investigación concluye en que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no aplican de manera eficiente el liderazgo carismático, ya que los gerentes de las micro y pequeñas empresas en estudio no tienen las cualidades representativas de este estilo de liderazgo como son brindar confianza, el involucrar a sus colaboradores con los objetivos, mostrar valores, compromiso de asumir riesgos, promover la motivación, el comunicar la visión, el auto sacrificio. En cuanto a los colaboradores no se identifican con la organización, tampoco estarían dispuestos a sacrificar su confort personal por el beneficio de la empresa.

Palabras claves: Liderazgo Carismático, MYPES, piedra, arena y arcilla

Abstract

The objective of this research was to determine the main characteristics of quality management with charismatic leadership in the Mike and small enterprise of the extraction of stone, sand and clay in the Huaraz district, 2017. For the development of research the methodology of the descriptive type of quantitative level was used, with a non-experimental descriptive transectional research design. For the collection of information, 15 micro companies were taken from the field, which were chosen by 3 collaborators for each company, to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied, through the survey technique. Obtaining the following results, 53.33% mention that they do not consider managers as a model to follow in the company and that they do not have the qualities to imitate, compared to 48.67% who consider that they do have the qualities and that they are a model to follow. Therefore, the present investigation concludes that most of the micro and small companies do not efficiently apply the charismatic leadership, since the managers of the Mike and small companies under study do not have the representative qualities of this leadership style as they are to offer confidence, to involve their collaborators with the objectives, to show values, to assume risks, to promote motivation, to communicate the vision, to self-sacrifice. As for the collaborators do not identify with the organization, nor would be willing to sacrifice their personnel comfort for the benefit of the company

Keywords: Charismatic Leadership, Mike and small enterprise, stone, sand and clay extraction

Contenido

Título de la tesis.....	i
Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Contenido	vii
Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	15
2.3. Marco conceptual.....	27
III. Metodología.....	31
3.1. Diseño de la investigación.....	31
3.2. Población y muestra.....	31
3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Plan de análisis.....	34
3.6. Matriz de consistencia	35
3.7. Principios éticos.....	36
IV. Resultados	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Análisis de los resultados.....	58
V. Conclusiones	65
Referencias bibliográficas	66
Anexos.....	70

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución según edad	37
Tabla 2 Distribución según sexo	38
Tabla 3 Distribución según estado civil	39
Tabla 4 Distribución según grado de instrucción	40
Tabla 5 Distribución según el cargo que desempeña en la empresa	41
Tabla 6 Distribución según el tiempo en el cargo	42
Tabla 7: Distribución según el tiempo de la empresa en el rubro	43
Tabla 8: Distribución según La MYPES si es formal e informal	44
Tabla 9: Distribución de la MYPES si se formó para obtener ganancias.....	45
Tabla 10: Distribución según la MYPES si se formó para dar empleo a la familia.....	46
Tabla 11: Distribución según la evaluación de las oportunidades y amenazas que se presenta en el entorno de la organización.....	47
Tabla 12: Distribución según el establecimiento de objetivos al iniciar un nuevo proyecto	48
Tabla 13: Distribución según si el dueño posee capacidades diferentes y que es seguro de sí mismo al momento de tomar decisiones en beneficio de la organización	49
Tabla 14: Distribución según la importancia de la unión entre colaboradores estableciendo un vínculo común entre ellos en la organización.....	50
Tabla 15: Distribución según si los gerentes muestran actitudes más sociables cuando están entre los colaboradores	51
Tabla 16: Distribución según si la empresa se encuentra en un entorno estático.....	52
Tabla 17: Distribución según el líder comprometido a renunciar a beneficios personales por beneficiar a la empresa.....	53
Tabla 18: Distribución según el rendimiento de los colaboradores y si sus jefes investigan los problemas que vienen afrontando sus trabajadores.....	54
Tabla 19: Distribución según la comunicación entre colaborador y empleador	55
Tabla 20: Distribución según la presencia de un líder para laborar eficientemente en la empresa.....	56
Tabla 21: Distribución según si considera Ud. que el gerente es un modelo para seguir dentro de la empresa con cualidades que puedan imitar	57

Índice de figuras:

Figura 1 Distribución según edad.....	37
Figura 2 Distribución según sexo	38
Figura 3 Distribución según estado civil	39
Figura 4 Distribución según grado de instrucción.....	40
Figura 5: Distribución según el cargo que desempeña en la empresa.....	41
Figura 6: Distribución según el tiempo en el cargo.....	42
Figura 7: Distribución según el tiempo de la empresa en el rubro	43
Figura 8: Distribución según La MYPES si es formal e informal	44
Figura 9: Distribución de la MYPES si se formó para obtener ganancias	45
Figura 10: Distribución según la MYPES si se formó para dar empleo a la familia	46
Figura 11: Distribución según la evaluación de las oportunidades y amenazas que se presenta en el entorno de la organización.....	47
Figura 12: Distribución según el establecimiento de objetivos al iniciar un nuevo proyecto	48
Figura 13: Distribución según si el dueño posee capacidades diferentes y que es seguro de sí mismo al momento de tomar decisiones en beneficio de la organización	49
Figura 14: Distribución según la importancia de la unión entre colaboradores estableciendo un vínculo común entre ellos en la organización.....	50
Figura 15: Distribución según si los gerentes muestran actitudes más sociables cuando están entre los colaboradores.....	51
Figura 16: Distribución según si la empresa se encuentra en un entorno estático	52
Figura 17: Distribución según el líder comprometido a renunciar a beneficios personales por beneficiar a la empresa.....	53
Figura 18: Distribución según el rendimiento de los colaboradores y si sus jefes investigan los problemas que vienen afrontando sus trabajadores.....	54
Figura 19: Distribución según la comunicación entre colaborador y empleador	55
Figura 20: Distribución según la presencia de un líder para laborar eficientemente en la empresa.....	56
Gráfico 21: Distribución según si considera Ud. que el gerente es un modelo para seguir dentro de la empresa con cualidades que puedan imitar	57

I. Introducción

Es importante destacar el aporte que ha venido dando en los últimos 10 años a los índices económicos las micro y pequeñas empresas a la economía de nuestro país en los diferentes sectores de la producción, así como en la población económicamente activa pues esta fuerza laboral que se ha convertido en el primer generador de empleo accesible en muchas partes de las regiones del Perú.

Si bien es cierto que la mayoría de estas micro y pequeñas empresas (MYPES) no son formales y que el salario que ofrecen apenas bordea el sueldo mínimo, además que los empleos que brinda no son de calidad, estas MYPES son de gran importancia en la industria económica en dos aspectos fundamentales, generador de empleo y aportes en la producción. Precisamente en el aspecto generador de empleo de las MYPES, estas se dan en condiciones muy variadas como autoempleo o trabajo doméstico, esto conlleva a que presenten limitaciones al desempeño como parte de la baja calidad en las capacitaciones y como consecuencia a una disminución en la productividad y calidad de los productos o servicios que brindan.

Pero a pesar de estas limitaciones las MYPES poseen algo que los hacen diferente frente a las pequeñas y grandes empresas, que es la capacidad de adaptación y flexibilidad, una facilidad para adaptarse a las circunstancias y por consiguiente adoptar sistemas de calidad o de gestión, esto en base al contacto directo entre el empresario y el cliente y el empresario y sus colaboradores.

Es precisamente estas cualidades de las MYPES de adaptarse a las diferentes necesidades del entorno peruano, han hecho que estas empresas lleguen y tengan la aceptación de la población como fuente generador de la economía, es por ello que al ser flexible y adaptable la mayoría de entidades financieras han puesto la mira como

principales clientes a las MYPES para el acceso al crédito, creando productos de acuerdo a las necesidades de los micro empresarios, con la finalidad de hacer más dinámico el movimiento económico en este sector siendo estos negocios una de las carteras más solicitadas para el financiamiento.

Es por ello que, al tener un marco jurídico establecido en la promoción y formalización de la micro, pequeña y mediana empresa (ley 30556), y acceso al crédito es preciso remarcar la parte gerencial y de liderazgo, el cual es importante pues de ello los emprendedores sabrán como liderar a sus colaboradores como guiarlos hacia una buena gestión de calidad para sus negocios.

En este contexto los empresarios de los diferentes rubros de las MYPES acogerán algún estilo de liderazgo el cual les hará adoptar posturas a sus colaboradores las cuales tengan que seguir. En ese sentido Hernández (2007) menciona lo siguiente: que el liderazgo y responsabilidades en la organización se da por medio del carisma, facultad jerarquía y un cierto poder, el cual le da al empresario una cierta autoridad de líder para llevar a su cargo la organización; así mismo, el adoptar un estilo de liderazgo conllevará a que asuma posturas de jerarquía administrativa, también le dará responsabilidad de mando para con sus colaboradores en base a reglamentos y normas existentes en la empresa (p. 104-116).

Es por esta razón que Pérez (2011) menciona que el estilo de liderazgo es un enfoque contemporáneo y resalta que el carisma no sólo se encuentra en los líderes y sus cualidades personales sino más bien se hallan en algunos atributos de estos líderes y las necesidades creencias además de como perciben ellos a sus seguidores (p. 32 - 33).

En el Perú según el Ministerio de la producción (2015) la base empresarial está conformada en su mayoría por las micro y pequeñas empresas en un 95.0%, a comparación de las pequeñas empresas que son el 4.3% y de medianas empresas el 0.2%. estas cifras nos muestran que la mayor fuente de trabajo en el Perú son las MYPES generando un 83.5% de empleo y promoviendo capacidades empresariales (p. 115-118).

Este significativo aporte se ve opacado por la falta de sensibilidad en el entorno o falta de comportamiento de consideración por parte de los líderes de las organizaciones, en ese contexto Regalado Hernández (2007) reafirma que la capacidad de implementar y mantener nuestro equipo de trabajo, un espíritu de unión en grupo y un ambiente de trabajo adecuado, son condiciones favorables para que exista una aptitud para realizar órdenes y para la voz de mando, así como para la concientización para estar atentos a los colaboradores y mejorar los rendimientos del grupo (p. 07-09).

En ese aspecto específicamente Pérez Ose (2011) menciona que el liderazgo carismático considera aspectos claves que ayudan a comprender cuál es ese vínculo estrecho que hay entre la conducta simbólica de un líder, por medio de sus mensajes visionarios y de inspiración, en lo que el autor llama comunicación gestual y no verbal, en el uso de algunos recursos como valores ideológicos, en la demostración de confianza y en el de sus seguidores y en lo más importante en que el líder daría todo de él incluso a sacrificar algunas cosas por rendir más allá de sus obligaciones (p. 71-75).

En definitiva, el liderazgo carismático conllevará a analizar cuál de estos aspectos claves de este tipo de líder se encuentran adoptados en los emprendedores, cuál de estas posturas le ha ayudado para que sus colaboradores tengan compromisos asumidos y sepan que en él pueden confiar y seguir.

Es en ese sentido en las organizaciones de la región Áncash muestran un deficiente problema de liderazgo atribuidos a la relación que existe entre visión y articulación, sensibilidad al entorno, sensibilidad a las necesidades de los miembros, la decisión de tomar riesgos de forma personal y desarrollar un comportamiento poco convencional. Es por ello que en el distrito de Huaraz el comportamiento del líder es evidente al mostrar una mala visión en conjunto de las metas que quiere lograr para la organización, así como la intolerancia y la inconformidad al no estar seguro de sí mismo, mostrando una mala disposición para asumir riesgos personales.

Es por ello definir una estrategia para tomar las acciones pertinentes ya sea para emparejarse con los colaboradores o sustentar un elemento de diferenciación en el negocio de extracción de agregados el cual el cliente se sienta satisfecho en sus necesidades de compra y por consiguiente sea leal; será corregir este problema el cual afecta a los que están al frente de los colaboradores los cuales guiarán los intereses de cada negocio.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos; a) Determinar las principales características demográficas de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017; b) Describir las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017.

La presente investigación se justifica en comprender cuantos de los líderes emprendedores de las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla se enmarcan y adoptarán posturas de liderazgo carismático, con el fin de admitir este estilo en donde sean reflejo para sus colaboradores asumiendo el rol de compromiso e identificación en bien de los beneficios de la empresa. Es por ello también que la investigación brindará información confiable con la finalidad de determinar cuántos gerentes o representantes de estas micro y pequeñas empresas adoptarán este tipo de liderazgo y cuan determinante ha sido para el crecimiento y rentabilidad de sus negocios. Teniendo en cuenta que el adoptar una postura de liderazgo carismático por parte de los encargados impulsará la motivación hacia los colaboradores el cual conllevará a una serie de resultados personales, así como un vínculo estrecho con el líder, con su visión y su sacrificio además del compromiso con la empresa y el saber que el estar comprometidos líderes y colaboradores mejorará el rendimiento y aumentará la motivación y satisfacción de todos los involucrados.

La línea de investigación el cual la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote viene adoptando en la escuela profesional de administración, que es la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático, se enmarca en los parámetros y lineamientos de la normativa vigente, teniendo como fin principal que los estudios que se realicen tengan como propuesta la mejora del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas. En lo profesional la presente investigación permitirá comprender cuales son las principales características de la gestión de calidad con el liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro, brindando datos y obteniendo resultados de cómo los líderes de estas pequeñas empresas adoptarán este estilo de liderazgo y como este afecta en el desempeño de las micro y pequeñas empresas.

En cuanto a la metodología utilizada en la presente investigación fue del tipo descriptivo de nivel cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo, el cual tuvo como población de estudio a los empleados de

todas las MYPES del rubro, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

De acuerdo a la encuesta formulada a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, se obtuvo el siguiente resultado. La mayoría de los encuestados no consideran a los gerentes como un modelo a seguir, porque no cuentan con cualidades para imitar; un menor porcentaje afirman que sí tienen las cualidades y que son un modelo a seguir. Por lo tanto, la presente investigación concluye en que la mayoría de los gerentes de las micro y pequeñas empresas no aplican de manera eficiente el liderazgo carismático, ya que estos no poseen las cualidades representativas de este estilo de liderazgo como son: brindar confianza, el involucrar a sus colaboradores con los objetivos, mostrar valores, compromiso de asumir riesgos, promover la motivación, el comunicar la visión, el auto sacrificio. Los cuales no se cumplen en las empresas en estudio el cual genera una mala identificación de asumir cualquier rol del colaborador con su líder y no se identifican con la organización, tampoco estarían dispuestos a sacrificar su confort personal.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Avenecer Cano (2015) en la investigación para obtener el grado de Licenciado en Psicología Industrial, denominada “Liderazgo y motivación (estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa c.b.c. de la ciudad de quetzaltenango, zona 8)”, la cual tuvo como objetivo ver cuál fue la incidencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores rutereros de distribuidora Mariposa C.B.C., ubicada en la ciudad de Quetzaltenango zona 8, el cual se aplicó un diseño de investigación utilizando el tipo descriptivo y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios de quince preguntas el fueron aplicados a los colaboradores para determinar la influencia de las variables.

Resultados:

En el cuestionario a los vendedores nos muestra que el 79% de los trabajadores respondieron que el vínculo que existe entre su jefe y ellos es adecuada, mencionan que sus supervisores les brindan confianza además en su convivencia diaria existe una comunicación fluida y siempre está para ayudarlos cuando lo necesitan.

EL 10% de los trabajadores mencionan que la relación que tienen con su jefe debe ser mejorada. Ellos creen que no existe confianza, tampoco comunicación y que no se sienten escuchados, cabe resaltar que consideran también que la interrelación entre jefe y colaborador es fundamental en el ámbito laboral es decir si dan buenos instructivos la realización de esta asegurará la eficiente comprensión y mejora de las actividades entre supervisor y subordinado.

El 100% de los vendedores de dicha distribuidora mencionan que es importante que los supervisores les expliquen las cosas que van a realizar en su trabajo, frente a un 75% de los jefes que mencionan que la comunicación con sus trabajadores es fluida, que lo entienden y es breve y concreto.

Un 13% de los supervisores dan a conocer que la comunicación entre los trabajadores en cuanto a los mensajes cortos no les llega como ellos esperan o no lo interpretan bien, frente a un 2% de los trabajadores que mencionan que dicha interrelación verbal con sus supervisores es poco fluida, se puede deber a que son nuevos los trabajadores y que recién se están adecuando al entorno.

Asimismo, un 88% de los supervisores menciona que toman mucha importancia en que los trabajadores practiquen el trabajo en equipo, además los resultados de las encuestas revelan que un 88% los supervisores a cargo de la fuerza de ventas creen que sus trabajadores lo ven a él como un líder, el 85% de los trabajadores es decir los vendedores que están conformes con el sueldo que reciben y que frente a otros es justo y que está de acuerdo con las actividades que realizan.

El 26% de los trabajadores es decir de los equipos de ventas, no están de acuerdo con el sueldo que reciben en la distribuidora, piensan que las actividades que realizan en la empresa son mayores y por lo tanto la remuneración no es suficiente, frente a un 64% de los trabajadores que mencionan que estar en la empresa los hace sentirse orgullosos pues esta empresa es líder en su rubro el cual no solo tiene sedes en su ciudad si no fuera del país. Un 6% respondió indiferente pues no tomo en cuenta las preguntas anteriores.

Centeno Salazar (2012) en la investigación para obtener el título de Licenciada en Lenguas Modernas, denominada el “Liderazgo Empresarial: visto desde una

perspectiva de comunicación organizacional”, el cual tuvo como objetivo identificar de que forma los propietarios de las Pymes colombianas del sector (Business Process Outsourcing) desarrolla las competencias de liderazgo organizacional y analizar como el impacto de la comunicación organizacional influye en la productividad de las mismas, el cual se aplicó un tipo de investigación descriptivo tipo transversal, como instrumento de investigación se aplicó encuestas y entrevistas, la aplicación de estos instrumentos fue a los implicados en el desarrollo del trabajo de campo (a empleados y gerentes de las Pymes (Business Process Outsourcing) de la ciudad e Bogotá.

Resultados:

Un 80% menciona que conoce el término de liderazgo de forma muy básica frente a un 20% desconoce por completo dicho significado, el 70% de los encuestados se consideran buenos líderes, en cuanto al 30% del total de encuestados no se consideran que poseen características de un líder. Un 60% menciona también que si incentivan a sus empleados el comportamiento de liderazgo frente a un 40% que admitió que no lo hacían. En cuanto así se debería implementar competencias de liderazgo y comunicación organizacional en las organizaciones el 90% consideraron que si es necesario implementarlas frente a un 1% que afirmaron que no es necesario dicha implementación.

Tarapuez, Osorio, Parra (2015) en la investigación para la revista “SINAPSIS, revista de investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío”, la cual tuvo como objetivo indagar acerca de los estilos de liderazgo y la efectividad del mismo entre los directivos de las empresas aseguradoras del departamento del Quindío (Colombia), el objetivo es analizar la asociación entre estas dos variables con algunos aspectos socioeconómicos, el cual se aplicó un diseño de investigación cuantitativa, transversal, exploratoria y con alcance correlacional; el método de investigación utilizado es deductivo y para ello se recurrió a la tipología de Hersey y Blanchard (1988) y al Análisis de Correspondencias Múltiples.

Resultados:

El estilo de liderazgo más utilizado por los gerentes y directivos de las empresas aseguradoras del Quindío (66.7 %) es el Estilo 2 (persuadir, primer cuadrante), seguido del Estilo 1 (dirigir, cuarto cuadrante). En cuanto a la efectividad del liderazgo, el 87% de los directivos encuestados se ubican entre -4 y 4, es decir, alrededor del sector de “ni efectivo ni inefectivo”, el 13% de los encuestados se sitúan en la zona de efectividad; llama la atención que ninguno se ubica marcadamente en la zona de inefectividad ni en el área de efectividad superior.

Ramos Barrios (2015) en la investigación para la obtención del grado de Magíster en Educación Denominada “Estilos de Liderazgo y su relación con el Desempeño Gerencial de los directores de educación Primaria del distrito de Macusani de la UGEL Carabaya en el año 2015”, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre los estilos de liderazgo con el desempeño gerencial de los directores de educación primaria del distrito de Macusani de la UGEL de Carabaya el año 2015, el cual se aplicó un diseño de investigación correlacional no experimental, (por ser eminentemente relacionado de los estilos de liderazgo y la relación de desempeño gerencial), el método Ex-Post-Facto; a partir de lo ya acontecido, por que denota algo que sucede después de un fenómeno que tiene efecto retroactivo sobre el hecho, el nivel de estudio es el no experimental que explica la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño gerencial de directores en Educación Primaria del distrito de Macusani UGEL Carabaya en el año 2015.

Resultados:

La mayor proporción de directores 46% indican que los directores tienen características de un líder regular, seguido de 31% que indican el modo de actuar como líder es frecuentemente bueno, en tanto que un 15% indica que tienen la manera de

conducir la institución educativa es excelente, finalmente solo el 8% de los directores indican que existe deficiencia como líder.

Un 39% de directores manifiestan que es regular en el estilo de liderazgo tipo carismático, mientras que el menor porcentaje 8% dicen que es deficiente en cuanto a su información e innovación lo cual perjudica a la realización de los objetivos de la institución.

Mino Asencio (2016) en la investigación para la obtención del grado de doctora en Administración Denominada “Liderazgo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – 2014”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de la facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para el desarrollo de la investigación se utilizó un tipo y nivel de investigación diseño correlacional - causal, y como instrumento se utilizaron encuestas el cual fueron aplicados a todo el personal docente y administrativo de la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la ULADECH.

Resultados:

Se observa que en cuanto al estilo de liderazgo se obtuvieron 3 tipos de resultados; (1) el liderazgo transformacional el cual se tiene un 50% de percepción; (2) en cuanto al liderazgo transeccional se tuvo como resultado un nivel de percepción del 60% del total de encuestados. Se toma en cuenta este resultado como predominante pues existen incentivos a los trabajadores los cuales es aceptado por ellos viéndose reflejado en los resultados; (3) en el estilo de liderazgo laissez faire se obtuvo un 83% en el nivel de

percepción media pues en base al estudio realizado se determinó que este tipo de liderazgo no es relevante.

Palacios (2010) en la investigación para la obtención del grado de Magister denominada “Influencia del Liderazgo en la Calidad de la Gestión Educativa”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación del liderazgo de los directores con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03-Lima, en el periodo marzo-mayo del 2009, para el desarrollo de la investigación se utilizó un tipo y nivel de investigación, diseño no experimental y de nivel descriptivo- correlacional, donde se determina el grado de influencia entre liderazgo y calidad de la gestión educativa.

Resultados:

De acuerdo con los resultados tenemos que el 95% afirma que existe relación entre toda el área pedagógica los cuales están integradas por todos los docentes y el liderazgo de los directores con la calidad de la gestión educativa en las instituciones de la UGEL 03 – Lima.

Podemos afirmar también que un 95% de probabilidad que existe relación entre los colaboradores que están dentro del área administrativa y el liderazgo de los directores con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03 - Lima

Por último, se tiene como resultado un 95% de probabilidad que existe relación entre todos los que conforman la plana institucional es decir docentes, personales de servicio administrativos y el liderazgo de los directores con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03- -Lima.

Soto (2014), en la investigación para la obtención del título de licenciada denominada “Caracterización del estilo del Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014”, la cual tuvo como objetivo describir las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz del 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa, no experimental (Transaccional o transversal). Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 8 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta.

Resultados:

El 42.9 % manifiesta que rara vez tienen fe en su líder, un 19.05% manifiestan que a veces si a veces no, seguido de 19.05% manifiestan jamás, un 9.5% refieren que frecuentemente y un 4.8% manifiestan siempre. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 33.33 % manifiesta que Rara vez tienen respeto por su líder, seguido por un 23.81% refieren que a veces si a veces no, mientras que un 19.05% manifiestan que siempre, seguido por 14.29% manifiestan que jamás, y por un 9.52% señalan que frecuentemente.

De un total de trabajadores encuestados 52.38 % mencionan que no es muy usual enorgullecerse estar bajo la dirección de un líder , un 19.05% refiere frecuentemente, mientras que un 14.29% manifiestan que jamás, un 9.52 % refiere siempre y un 4.76% manifiestan que a veces si veces no, el 42.9 % menciona que pocas veces sientes estar de acuerdo con lo que dicen su líder y las decisiones que toman, un 33.33% refiere que a veces si a veces no, un 14.29 % manifiestan que frecuentemente, un 4.76 % refiere que siempre, y un 4.76% manifiestan que jamás.

El 33.33 % manifiesta que para los colaboradores los valores que puedan tener los líderes no son de mucha relevancia para ellos y un 23.81% refiere que jamás, un 19.05 % manifiestan que a veces si a veces no y un 19.05 % refiere que frecuentemente y un 4.76% manifiestan siempre, El 42.86 % mencionan que pocas veces consideran a su líder como alguien en quien puedan seguir, un 23.81% refieren que jamás, un 14.29% señalan que a veces si a veces no, un 14.29 % refieren que siempre y un 4.76% manifiestan frecuentemente.

El 42.86 % manifiesta que A veces si a veces no el empleador motiva al colaborador a ir más allá de lo personal, un 23.81% manifiestan que frecuentemente, un 19.05% manifiestan que rara vez, un 14.29% refieren que jamás. El 38.10 % menciona que son pocas las veces que el líder logra que el trabajador se sienta identificado con la empresa, al contrario, el 19.05% refiere que a veces si a veces no, seguido por un 19.05 % manifiestan que frecuentemente, un 14.29% manifiesta que siempre, y un 9.52 % refiere que jamás.

El 52.38 % señala que rara vez el líder sacrifica su confort personal por el bien de la empresa, seguido por un 19.05% manifiesta que a veces si a veces no, un 14.29% manifiesta frecuentemente, seguido por un 9.52% refiere que siempre y un 4.76% manifiesta jamás. El 52.38% señala que a veces si a veces percibe que el líder no se identifica con los trabajadores, seguido por un 23.81% refieren frecuentemente, un 14.29% manifiestan siempre, y un 9.52% refiere rara vez.

El 33.3 % señala que a veces si a veces no se identifican con la empresa, seguido por un 28.57% manifiesta que rara vez, un 19.05% refiere que siempre, seguido por un 14.29% refiere que frecuentemente y un 4.76% manifiestan jamás. El 28.57% menciona que casi siempre los trabajadores han considerado a la empresa como una parte de su familia, seguido por un 23.81% manifiesta que a veces si a veces no, por

un 23.81% manifiestan rara vez, seguido por un 19.05% refieren siempre y un 4.76% refieren jamás.

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad se describe como un conjunto de medios por el cual se llegará a la calidad, esto en base al proceso de gestión que según el autor Durán (1992) quiere decir dirección, gobierno y coordinación de actividades. En base a lo anterior, define a la gestión de calidad como un modo en que la gerencia hace su planificación hacia el futuro, implementa sus acciones y programas, hace seguimiento a sus resultados en función a un solo objetivo que es la calidad y la mejora siempre (p. 5-6).

Es así que Durán (1992) menciona que la gestión de calidad siempre estará como ente participativo en el análisis de calidad, garantizando que los productos y servicios sean siempre ofertados por la organización cumpliendo con estos ciertos criterios: a) tener establecidos los objetivos de calidad, considerando siempre para ese fin los intereses de la empresa y las necesidades de los clientes; b) tratar de lo posible que los productos o servicios estén de acuerdo con nuestros objetivos y para lograrlo utilizar todos los medios posibles; c) Siempre estar pendiente y vigilante para llegar hacia la calidad de nuestros productos y brindar a nuestros clientes el servicio deseado; d) Siempre tener en cuenta que la mejora continua con vierte a nuestros objetivos en un proceso en el cual dinamice y evolucione de forma permanente en base a las exigencias de los clientes (p. 56).

2.2.2. Principios de la gestión de calidad

En base a la normativa ISO 9001 (2008) nos menciona que existen 8 principios de la gestión de calidad los cuales se pueden aplicar a las organizaciones con el objetivo de que las empresas mejoren su desempeño. Estos principios son; (a) enfoque al cliente, estar plenamente convencido de que es lo que quiere el cliente, entender sus necesidades actuales y futuras así como cubrir sus expectativas; (b) Liderazgo, llevar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas para ello el ambiente de trabajo debe ser el adecuado y tener al colaborador plenamente comprometido con el logro de los objetivos de la organización; (c) participación del personal, el personal es la parte fundamental de la organización, que esté el colaborador comprometido e identificado con la empresa hará que sea provechosa para beneficio de la organización; (d) enfoque basado en procesos, es decir dar más importancia al desarrollo del producto en base a los resultados que nos muestra en cada una de las etapas y así estar más pendientes en las necesidades del cliente, esto contribuye a la eficacia y a la eficiencia de la organización y al logro de sus objetivos; (e) Enfoque de sistema para la gestión; tener bien claro que todos los departamentos y oficinas están relacionados para un fin común contribuir a la eficacia y a la eficiencia de la organización esto conlleva a que la organización funcione como un sistema; (f) mejora continua este aspecto fundamental debería ser un objetivo permanente dentro de la organización el cual mejorara el desempeño; (g) Enfoque basados en hechos para la toma de decisiones, se basa en analizar los hechos y acontecimientos para la toma de decisiones eficaces en base al análisis de estos y de la información proporcionada; (h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, el estar siempre en buenos términos con nuestros proveedores alimentara la relación entre ambos y hará una convivencia que generara valor y será muy beneficiosa para ambos el cual creara mucho valor (p. 19-20).

2.2.3. Ventajas de implementar el modelo de gestión de calidad

Según Udaondo Durán (1992) menciona que los aspectos mas resaltantes de la gestion de calidad son: (a) Mejora progrecivamente la productividad y la competitividad del negocio; (b) uno de los fundamentos de la gestion de calidad es que lo que se haga se tiene que hacer bien y al primer intento; (c) Brindarle al cliente lo que el desee; (d) se basa fundamentalmente en el sentido comun; (e) simplifica las labores y propone hacer solo lo necesario; (f) para la concretizacion de las actividades todos los niveles de la empresa deben estar involugrados; (g) el trabajo en equipo tienen que ser de relevancia asi como el apoyo mutuo; (h) la empresa que aplique la gestion de calidad va a tener a sus tabajadores siempre motivados y esa sera la consigna de la empresa (p. 10-11).

2.2.4. Dificultades a la gestion de calidad

Según Udaondo Duràn (1992) tambien nos dice que siempre habra problemas al momento de querer implementar alguna mejora o cambio en la organización es por ello que las principales dificultades que en la mayoria de empresas se presente son; (a) lograr que los directivos y trabajadores se sientan identificados con el trabajo y quieran dedicar mas tiempo a ello; (b) el fenomeno de resistencia al cambio, en algunos trabajadores que estan habituados les costara aceptar lo nuevo y novedoso (p. 10-11).

2.2.5. El liderazgo.

Existen varios conceptos y definiciones sobre el liderazgo específicamente Amaru (2009) menciona que el liderazgo es asumido como uno de los roles por

los administradores. El que desempeña este rol de líder tiene mucha influencia en el comportamiento de los colaboradores, que los sigue pues aceptan su actitudes y comportamiento por algún motivo. Cabe señalar que, si el colaborador desea desarrollar las competencias de su líder, este debe entender las motivaciones de los individuos con los que tiene que liderar. (p. 313)

Sin embargo ¿Qué es liderazgo?, el autor Amaru Maximiano (2009) propone algunas respuestas; a) Aquel individuo que tiene la facultad de poder llegar a la persona por medio de acciones e influir en el comportamiento de estos; b) También se denomina liderazgo a la culminación o ejecución de objetivos y metas por medio de una buena orientación tanto de los líderes como de los colaboradores; c) Podemos decir también que el liderazgo acontece cuando un líder produce un efecto en los seguidores para ejecutar ciertos objetivos los cuales están representados por motivaciones y valores de ambos en el desarrollo de las actividades y en el cumplimiento de sus funciones; d) Cuando hablamos de liderazgo podemos decir que un líder nunca va a influenciar en sus seguidores por medio de la coacción es decir para el cumplimiento de las metas y los objetivos no será nada por la fuerza o imponiendo. Entonces podemos concluir entre las definiciones anteriores, que el liderazgo es un conjunto de acciones que logran una relación entre líder y colaboradores de influencia mutua. Cabe señalar que esto se da en algunas personas y en otras no dependiendo del grado de influencia de cada uno (p. 313).

En esta perspectiva otra definición que brinda Aguera Ibáñez (2004), define el término de liderazgo como aquella persona con capacidad de llegar a influir en las demás, en mayor medida, estas personas son las que trabajan con él y lo hacen con mucha dedicación con el fin de alcanzar sus objetivos trazados en favor del grupo. Menciona también que esa característica de tener influencia sobre los demás indica que el líder llega a tener cierto poder sobre ellos. (p. 25).

Otra definición de liderazgo es aquella que asume un líder con actitud para influenciar en los colaboradores y así llegar a conseguir los logros trazados. Según Robbins (2010), el término influencia hacia los colaboradores puede ser por causas afectivas o por la posición jerárquica que tiene el líder en la organización, es decir estos puestos tienen influencia por el grado de autoridad y formalidad que representan en sus cargos asignados, pues un líder siempre asume el papel de tal solo si tiene cargos directivos, o como también no todos los líderes son directivos (p. 385).

2.2.6. El Carisma.

EL carisma según Yukl (2008), afirma que las personas se basan específicamente en lo no cotidiano y no en las actitudes de las personas. Este concepto va por el lado de las percepciones es decir que es lo que ven los demás en alguien que es diferente a ellos, el autor lo llama cualidades excepcionales. (p.260)

Según Weber (1947), el término carisma se origina cuando en un ambiente social hostil o en crisis aparece una persona con cualidades diferentes, un líder con objetivos y panoramas que nadie ha mostrado antes y da solución a esa crisis y esto conlleva a que la gente lo siga y genere interés y que obviamente le creen y estén con él. Estos seguidores también van a tener experiencias y grandes aciertos con este líder emergente diferente y visionario que les hará creer que todo se puede y todo es alcanzable y por ello lo ven como un ser extraordinario (p. 358).

Para Dubrin (2008), el carisma es una cualidad muy especial que solo lo tienen los líderes y esto es su distintivo frente a los demás pues no todos los

líderes tienen un carisma igual ante los seguidores, lo que caracteriza y hace muy relevante esta peculiaridad del carisma que da una percepción a los colaboradores por parte de los líderes el cual los influencia (p. 156).

2.2.7. El liderazgo carismático.

Denominado también aquel líder que es inspirador frente a sus seguidores, según Amaru (2009), son atribuciones que se dan a este tipo de estilo los cuales adoptan algunos líderes como retribución a la propia realización de la tarea, es decir a cambio el colaborador obtendrá un merecimiento moral y fidelidad. El autor menciona que el líder carismático es un estilo de liderazgo que influencia a los colaboradores en base a las emociones con el fin de lograr las metas y objetivos es decir alentados e inspirados por una causa común, lo cual conlleva que este estilo en base a influencia de las emociones tenga como consecuencias incentivar el desempeño e intereses personales asumiendo un comportamiento de compromiso. El análisis más completo identificó cinco de estas características: a) Este tipo de líderes siempre están con una visión para con sus colaboradores o seguidores; b) Tendrán siempre la habilidad de dar a conocer esta visión cada vez que sea necesario; c) Siempre para alcanzar esta visión este tipo de líder carismático no reparará en tomar riesgos para la concreción de esa visión; d) Será siempre un líder atento y sensible al entorno del ambiente y también estará siempre alerta a las necesidades que puedan tener sus seguidores; e) Este tipo de líderes asumen comportamientos únicos que no son comunes (p. 323)

2.2.8. Dimensiones del liderazgo carismático.

Según Jay, A.; Conger, Rabindra N. Kanungo (1998), se propone un modelo de cinco cualidades del comportamiento de los líderes carismáticos que ilustra

la forma en la que se desenvuelve; a) Visión y Articulación: en esta parte el líder va a analizar su entorno, y adaptará una forma de visión lo que hará, teniendo en claro los objetivos que para él ya son determinantes; b) Fuerte deseo de influenciar en otros: Este tipo de líder siempre va a tener la voluntad de comunicar a sus seguidores su visión, para esto no tendrá restricciones y utilizará todos los medios posibles para lograr dicho fin. Esta visión que da a conocer este tipo de líder será por medio de metas que él idealiza y tiene como una perspectiva el cual compartirá con sus seguidores y obviamente involucrará a toda la organización para alcanzar dichas metas en un futuro próximo; c) Sensibilidad a las necesidades de los miembros: este tipo de sensibilidad para con las necesidades de los miembros en los líderes carismáticos se aprecia en unos en la forma en que como dan a conocer su visión, es decir de forma espontánea y son muy entusiastas las cuales articulan esta forma de ver los objetivos de dos maneras. En primer lugar, que frente a los demás se va a mostrar de una forma intolerante al no estar conforme en cuanto como los demás piensan y hará lo posible para dar a conocer de la forma más convincente su visión y que ello los conlleve a tener una relación de aceptación. En segundo lugar, dará a conocer de forma hablada o no ante el grupo su facultad de ser un líder seguro de sí mismo y poseedor de algunas capacidades extraordinarias las cuales lo diferenciará inmediatamente del resto; d) Toma de riesgos de forma personal; este líder para llegar a sus seguidores asumirá altos riesgos y costos con tal de lograr sus objetivos personales proponiéndose realizar algunos sacrificios o autosacrificios con el fin de llegar a la visión que se trazó, también va a mostrar preocupación por aquellos que los siguen, esto generará confianza y será aceptado en el grupo pues el comportamiento de autosacrificio y los altos riesgos que tome serán vistos como acciones extraordinarias las cuales serán percibidos como parte de una lealtad y entrega con el grupo el cual será también seguido o imitado por todos aquellos que se sientan parte de ese líder; e) Desarrolla un comportamiento poco convencional: el líder carismático para mostrar su visión y transformar esto en logros tendrá que utilizar la motivación como estrategia para que los seguidores lleguen a estos. Pues una de estas estrategias será actuar con el ejemplo, utilizará algunas técnicas no usadas normalmente o que sean

originales y poco convencionales. Si bien es verdad que para este estilo de líder carismático va a depender mucho de lo que percibe los seguidores, entonces desde el momento que da a conocer toda su visión hasta la concretización de ello, conllevara que adopte un comportamiento de reformador, contra normativo, innovador en tal medida con ello hará que los seguidores lo admiren y despierte una suerte de líder con poderes sobre naturales (p. 256).

Esta segunda propuesta nos menciona la dimensión conductual del carisma referido al liderazgo carismático: Según el autor Abreu (1998) se refiere a como el líder carismático se distingue por medio de su conducta frente a los demás. Para el autor este estilo de liderazgo será un proceso el cual la organización avanzará de un estadio hacia el futuro por medio de cuatro etapas; a) Intuir la oportunidad y formular una visión, los líderes carismáticos en esta etapa se van a caracterizar por tener una sensibilidad a las necesidades de sus seguidores y una capacidad diferenciadora para captar las diferencias de las diferentes situaciones que existan, así como las oportunidades que se presente. Gandhi, por ejemplo, sintió agudamente las necesidades de su pueblo de romper los lazos de dependencia con la gran Bretaña y percibió que bajo ese gobierno no se disfrutaría el sentimiento de la libertad; b) La comunicación de la visión, estos líderes carismáticos se diferencian de los demás por su virtud que tienen en cuanto a sus objetivos y en la forma de expresarlos o darlos a conocer a sus seguidores, esta forma de dar a conocerlo tiene una particularidad muy especial pues tiene un sentido profundo de la visión estratégica (la visión como un objetivo futuro idealizado a ser logrado por la comunidad, organización o sociedad). Sus objetivos frecuentemente tienden a la idealización y desafían el *establishment*, por lo cual sus seguidores probablemente perciben las metas como una visión extraordinaria, no como objetivos ordinarios. Al presentar sus seguidores objetivos utópicos, el líder proporciona un sentido de enormes desafíos y de motivación para el cambio. Puesto que la visión es compartida por los seguidores y promete la satisfacción de sus aspiraciones, tiende a ser muy aceptable a pesar de su radical distancia con lo establecido; c) La creación del

compromiso con la visión, para el líder carismático uno de sus logros dentro de sus prioridades es el ser eficaz, debe lograr que sus seguidores deseen anhelar la realización de su visión establecida. Esto lo construirá mediante una confianza excepcional en sí mismo y en sus objetivos entre los seguidores. Además, se hará mediante la asunción de riesgos personales y el manejo de habilidades no convencionales y sacrificios individuales, lo que alcanzan demostrando más preocupación por las necesidades de los seguidores que por sí mismo o pueden desarrollar la confianza mostrándose como expertos. Esto último es esencial, pues la visión puede hacer sentir gran incertidumbre y riesgo; d) El logro de la visión, en cuanto a la diferenciación de los demás este tipo de líder tiene la particularidad de utilizar el ejemplo personal para adecuar el comportamiento de sus seguidores, así como de su confianza en acciones poco comunes y de la utilización de métodos de motivación para dar a conocer la oportunidad de cumplir los objetivos propuestos. Además, el líder carismático demuestra las técnicas no convencionales que se han de emplear para alcanzar la visión mediante elogios, construye la creencia de sus seguidores en su capacidad para materializar los objetivos (p. 157-158).

2.2.9. Micro y Pequeñas Empresas

De acuerdo con la Ley N° 30056 (2013) promulgada por el congreso de la república. el 02 de julio del 2013, que modifica a la ley N.º 208015. El objetivo de esta modificación es de impulsar el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas, que con estas modificaciones pasaran a llamarse MYPYME micro, pequeñas y medianas empresas. El marco legal que proporciona básicamente esta nueva ley es la de impulsar la competitividad, la formalización, el desarrollo de las MYPYME, y el acceso al empleo docente (p. 498465).

Sanchez Barraza (2014) menciona en términos porcentuales, la Micro y Pequeñas Empresas formal representaría el 25% de la Micro y Pequeñas

Empresas total del país, mientras que la Micro y Pequeñas Empresas informal el 75%. Además, el 75% de las microempresas totales o 1'855,075 unidades serían informales. Cabe resaltar que la mayor parte de las pequeñas empresas son formales. El 37.2% de las pequeñas empresas o 15,395 unidades son informales. Es decir, la formalidad tributaria dependería del volumen de ventas: la mayoría de las empresas informales (1'855,075 de unidades económicas o 73% de la Micro y Pequeñas Empresas total a nivel nacional) serían microempresas, la región La Libertad concentra el 7,1% de las Micro y Pequeñas Empresas formales, seguido de Piura (5,4%), Lambayeque (4,8%), Áncash (4,3%), lo que representa a 40 156 Micro y Pequeñas Empresas formales y Tumbes (1,1%) (p. 127-128).

2.2.10. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Según las modificaciones con la Ley N° 30056 (2013) la MYPYME se categorizarán en tres niveles estas en base a sus ventas anuales; a) Microempresa: con ventas anuales como máximo de 150 UIT; b) Las pequeñas empresas: con ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT; c) Mediana empresa: ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta un tope máximo de 2300 UIT. Cabe mencionar adicionalmente que con esta nueva ley ya no se consideran límites de trabajadores para ninguna de las MYPYME (P. 498465).

2.2.11. Importancia de Medianas y Pequeñas Empresas.

Según Arbulu y Otoya (2007), menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYME son uno de los ejes económicos que mueven al país, el cual genera gran cantidad de empleo actualmente, tal es la influencia en

el movimiento económico por parte de estas micro y pequeñas empresas que el 80% de nuestra población económicamente activa trabaja en estos establecimientos los cuales representan el 45% de nuestro PBI. Es tanta la influencia en cuanto a la generación de trabajo en las MYPYME que los índices de pobreza a mejorado a razón de estos indicadores; (1) Es generador de muchos puestos de trabajo a nivel nacional y en mayor medida en las capitales de departamentos donde se concentran los ejes económicos y el movimiento comercial; (2) Es un eje donde al aplicar el trabajo diario y temporal hace que reduzca los índices de pobreza a razón de actividades que generan algún tipo de ingreso económico a las personas de bajo recursos; (3) Al ser generador de empleo y hacer que la pobreza se reduzca, en el colectivo, crea una nueva expectativa el cual se ve representado como emprendedor e incentiva a aquellos que quieren tomar el riesgo a formar su propia micro empresa; (4) No existe en el sector privado otro eje económico tan fuerte como el de las MYPYME en todos los aspectos económico y social; (5) Mejoran la distribución del ingreso; (6) No podemos negar que las MYPYME en estos últimos años ya influyen en el crecimiento de la economía del país así como en el dinamismo de éste; pues con el acceso a los créditos y al financiamiento el crecimiento económico ya se ve reflejado en los ingresos nacionales. Sin duda que el rol de las micro, pequeñas y medianas empresas MYPYME en estos tiempos es de mucha importancia pues los índices porcentuales lo demuestran; a) Se sabe que en nuestro país el 98.3% del total de empresas el 94.4% son microempresas y el 3.9 % pequeñas empresas si bien es verdad que son una gran parte los que conforman este eje económico también hay que destacar que la principal característica de estas es la informalidad representada en un 74%; b) La mayoría de estas empresas pequeñas son informales y se las encuentra a las afuera de la capital de nuestro país, estas generan trabajo de mala calidad es decir trabajos conformados básicamente por familiares y en la mayoría de estos casos no son pagados; c) la MYPES aportan en cifras macroeconómicas a nuestro país el 47% de PBI y son las que mayormente generan empleo, claro está que estos tipos de empleo son en su mayoría informales carentes de seguro de salud o tenerlos en planilla con sus beneficios de ley a los trabajadores (p. 33-35).

2.2.12. Clasificación de Micro y pequeñas empresas MYPES.

Según Pro inversión (2006) la MYPES se puede clasificar en 3 grupos, cada uno de ellos son definidas; (1) Micro y pequeñas empresas de Subsistencia: A este tipo de empresas se les denomina así por la capacidad que poseen para no dar utilidades, claro está repercute en su capital, y nos lleva a la conclusión de que o están utilizando tecnología desfasada o artesanal. La principal actividad es la de no transformación de materiales. Además, este tipo de empresas tienen el flujo de caja vital, el cual no es significativo a la hora de generar trabajo y con un buen sueldo; (2) Micro y pequeñas empresas de Emprendimiento: Es necesario entender que a razón del fenómeno del emprendimiento conocido también como aquellas iniciativas basadas en alguna oportunidad, el cual conlleva a que el pequeño empresario tenga esa satisfacción de autorrealización y de obtener sus propios ingresos, se da la importancia a que estos tengan ya una meta fijada que es el de ser innovadores y creativos y dueños de sus propias transformaciones el cual les llevara hacia el camino que anhelan la estabilidad económica el cual mejorara su negocio o incrementara el mismo en base a la competitividad y la mejora siempre; (3) Micro y pequeñas empresas de acumulación: este tipo de empresas de acumulación, tienen como atributo principal de generar beneficios económicos es decir utilidades para retener su capital principalmente para luego plasmar ese capital en una nueva inversión o reinvertirlo en la propia empresa, este tipo de micro empresa también se caracteriza por tener más activos y el empleo que ofrece es mayor y de mejor calidad.

2.3.Marco conceptual

2.3.1. Agregados

Para Quevedo Haro (2014) los agregados son partículas de materiales inorgánicos naturales o artificiales, los cuales estos fragmentos formarán el 70% o 85% de la constitución de la mezcla o concreto y las $\frac{3}{4}$ partes de este. También menciona el autor que estos materiales los agregados junto con otros aglomerantes conforman el material es decir la arena, piedra, gravas, entre otros (p. 5).

2.3.2. Comercialización

De acuerdo con definiciones, (2011) la comercialización antes llamado trueque es una actividad en donde una persona quiere adquirir un producto y a cambio de ello se entrega una cantidad de dinero. Esto puede depender de la magnitud de la transacción.

2.3.3.El CIU

Según el INEI (2010) es una clasificación de todas las actividades económicas las cuales den como resultado final bienes o algún tipo de servicio, sobre las cuales se establece un conjunto de categorías cuya finalidad es la observación estadística que tienen un carácter estratégico dentro de las economías nacionales a nivel mundial (p. 08).

2.3.4. Clase: 0810 - Extracción de piedra, arena y arcilla.

INEI (2010), en este rubro encontramos las actividades siguientes: (1) Extracción de piedra para el tallado o la construcción como es el mármol, el granito, arenisca etc; (2) Extracción, chancado de la piedra caliza en cantera; (3) Extracción de material yeso y de anhidrita; (4)) Extracción de creta y de dolomita sin calcinar; (5) Extracción y zarandeo de arena, gravilla para la construcción; (6) Chancado de piedra, grava y arena; (7) Extracción de arena; (8) Extracción de arcillas, arcillas refractarias y caolín. (p. 48).

2.3.5. Clasificación de los agregados.

Continuando con Haro (2014), menciona que los agregados para la construcción se obtienen de la derivación de la trituración natural o artificial de diversas piedras que pueden ser de tamaños que van desde partículas casi invisibles hasta pedasos grandes. Estos componentes mezclados con el agua y el cemento conforman el tridente que es necesario para la creación del concreto. Casi en la totalidad de estos componentes de diversas piedras y partículas son extraídos de canteras donde se realiza un proceso de selección y separación, el cual lo derivan en sus diversos tamaños y usos por medio de seleccionadoras y zarandas vibratorias (p. 5-6).

2.3.6. Empresario:

Según Pallares Zoilo; Romero Diego; Manuel Herrera (2005) explican de manera clara y concisa que un empresario es aquella persona, entidad o grupo de personas que asociados o de forma personal, por su propia voluntad solo llevados por la motivación toman la decisión de incursionar en una actividad

economica obviamente con el objetivo de tener éxito y mejorar sus ingresos. La motivacion que los mueve a estas personas que los distingue de los demas es por el afan de satisfaccion de hacer algo por si mismos o por alcanzar poder o distincion social (p. 42)

Otra definicion de empresario es la que nos mencioan en el diccionario de Marketing de Cultural S. A, (1999) que es una persona que posee unas posibilidades determinadas para el desarrollo de la actividad comercial, como por ejemplo, visión, liderazgo, asunción del riesgo, etc. Es capaz de aunar las diversas partes necesarias para hacer funcionar una empresa y obtener un beneficio"

2.3.7. Empresa:

Según la paguina web definiciones (2011) que el termino empresa se utiliza para a quellas organizaciones que estan conformadas por personas aportantes, tecnicos y materiales o activos fijos el cual tienen como obtetivos obtener algun tipo de beneficios ya sea economico o comercial para ello dicha organización hara uso de los elementos con los cuales se produce como es el trabajo, el capital y la tierra.

2.3.8. Obtención de los agregados

Haro (2014) de acuerdo con el tipo y tamaño se clasifican en agregados finos y gruesos. En agregados finos encontramos a la arena fina, arena gruesa, arena media; en cuanto a los agregados gruesos tenemos: la graba, el hormigón, piedra. Dentro de la graba se tiene la gravilla, grava fina, grava media, grava gruesa,

graba de canto rodado. Así también dentro del grupo de las piedras encontramos: piedra de base o grande, piedra chancada, confitillo piedra de media (p. 5-6).

2.3.9. Producción

De acuerdo con la RAE (2017), la real academia de la lengua española el termino producción deriva del latín producto, el cual el concepto nos hace referencia a la acción de generar es decir se entiende como un sinónimo de producir, al objeto producido, al modo en que se llevó ese proceso o a la suma de los productos del suelo o de la industria.

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación.

La investigación fue de diseño no experimental – Transversal- Descriptivo porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observó a la variable liderazgo carismático tal como se encuentra dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones. fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las Micro y pequeñas empresas, representantes y la variable en estudio. En cuanto al tipo de investigación fue del tipo descriptivo de nivel cuantitativo el cual se utilizó instrumentos de evaluación y medición

3.2. Población y muestra.

La población para este estudio se utilizaron a los colaboradores de las MYPES del sector extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, para llegar al número de encuestados se utilizaron los datos del registro de las MYPES de la SUNAT siendo en total de 15 micro empresas del rubro, los cuales se tomaron 3 empleados por negocio, por lo que se encuestaron a un total de 45 colaboradores; la muestra se consideró censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable. (Fuente: Sunat/ relación de empresas por actividad económica- 2017).

3.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable		Definición operacional			Escala de medición
Nombre de la variable	Definición	Dimensiones		Indicadores	
		Nombre de las dimensiones	Definiciones	Nombre de los indicadores	
Liderazgo carismático	Denominado también aquel líder que genera inspiración frente a sus seguidores, son atribuciones que se dan a este tipo de estilo los cuales adoptan algunos líderes el cual dan como retribución la propia realización de la tarea, es decir a cambio el colaborador obtendrá un merecimiento moral y fidelidad. En el líder carismático el colaborador se dejará influenciar en base a las emociones para	Visión y Articulación	el líder va a analizar su entorno, y adaptará una forma de visión lo que hará, teniendo en claro los objetivos que para él ya son determinantes	Evaluación continua del entorno	Likert
				Objetivos claros	
		Fuerte deseo de influenciar en otros	Va a tener la voluntad de comunicar a sus seguidores su visión, para esto no tendrá restricciones y utilizará todos los medios posibles para lograr dicho fin. Esta visión que trata de dar a conocer este tipo de líder será unas metas que el idealiza y tiene como una perspectiva alcanzar dichas metas en un futuro próximo	Uso eficiente de medios	
				Visión compartida	
Sensibilidad a las necesidades de los miembros	Se diferencia de los que no lo son en la forma en que comunica su visión. El líder carismático es más expresivo y entusiasta y articula la visión de dos maneras. En principio, articula el contexto cuando presenta la situación actual como intolerante, preocupa generar una sensación de inconformidad con el statu quo y “vende” su visión como la más adecuada. Así mismo expresa de forma verbal o no verbal su motivación para liderar, mostrándose seguros de sí mismo y poseedor de capacidades extraordinarias	Seguro de sí mismo, poseedor de capacidades extraordinarias.			
		Disconformidad con la realidad			

Liderazgo carismático	lograr los objetivos y metas es decir alentados e inspirados por una causa común, claro está esto conlleva además que este etilo en base a influencia de las emociones tenga como consecuencias incentivar el desempeño e intereses personales asumiendo un comportamiento de compromiso con los objetivos y metas	Toma de riesgos de forma personal	Este líder para llegar a sus seguidores asumirá altos riesgos y costos con tal de lograr sus objetivos personales proponiéndose realizar algunos sacrificios o autos sacrificios con el fin de llegar a la visión que se trazó, también va a mostrar preocupación por aquellos que los siguen, esto generara confianza y será aceptado en el grupo pues el comportamiento de autosacrificio y los altos riesgos que tome serán vistos como acciones extraordinarias.	Subordinación de los intereses particulares por los generales	Likert
				Empatía	
				Logro y motivación	
		Desarrolla un comportamiento poco convencional	El líder carismático para mostrar su visión y transformar esto en logros tendrá que utilizar la motivación como estrategia para que los seguidores lleguen a estos. Pues una de estas estrategias será actuar con el ejemplo, utilizará algunas técnicas no usadas normalmente o que sean originales y poco convencionales., conlleva que adopte un comportamiento de reformador, contra normativo, innovador en tal medida con ello hará que los seguidores lo admiren y despierte una suerte de líder con poderes sobre naturales	percepción de sus seguidores	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta el cual se aplicó mediante el instrumento del cuestionario el cual estuvo estructurado por 21 preguntas y respuestas cerradas relacionados a los aspectos generales de la empresa y al empresario (10) y a la variable en estudio: Liderazgo carismático. (11)

3.5. Plan de análisis

Para llevar a cabo el análisis de los datos recolectados en la presente investigación se hizo uso del método descriptivo de las variables en estudio, se diseñaron tablas de distribución de frecuencias absolutas, así como tablas relativas porcentuales, también se hizo uso de figuras estadísticas las cuales serán procesados en los programas SPSS 20.

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Instrumento y Procedimiento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la 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?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar cuáles son las principales características de la 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.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar las características demográficas de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017.</p> <p>Describir las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017</p>	<p>Liderazgo carismático</p>	<p>Población:</p> <p>La población en estudio fue de un total de 15 MYPES dedicados a la extracción de piedra, arena y arcilla en el distrito de Huaraz. (Fuente: SUNAT -2017)</p> <p>Muestra:</p> <p>Se tomó una muestra de 15 micro empresas del rubro, los cuales se encuestaron a 3 empleados por MYPES, que hicieron un total de 45 colaboradores.</p>	<p>Tipo:</p> <p>La investigación fue aplicada del tipo descriptivo, porque solo se describió las características del liderazgo carismático bajo el enfoque de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector producción - rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz 2017.</p> <p>Nivel:</p> <p>La investigación fue un estudio de nivel cuantitativo, el cual se utilizaron instrumentos de evaluación y medición que fueron aplicados utilizando los conocimientos de las ciencias administrativas.</p> <p>Diseño:</p> <p>Para la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño de investigación, no experimental – transeccional- Descriptivo- fue no experimental porque se realizó el estudio sin manipular deliberadamente la variable, fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin. fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las Micro y pequeñas empresas, representantes y la variable en estudio.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

3.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación se propuso como principio ético la privacidad y reserva de la información que se obtengan producto de la recolección de datos en el campo de estudio, así como el de preservar el respeto y la dignidad de las personas encuestadas como también a la propiedad intelectual de las empresas. Cabe resaltar que la información que se utilizó en la presente investigación solo fue de uso netamente académico.

IV. Resultados

4.1. Resultados

- I. Principales características de los trabajadores de las Micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, 2017:

Tabla 1 Distribución según edad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18-25	26	57,8	57,8
26-33	19	42,2	
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

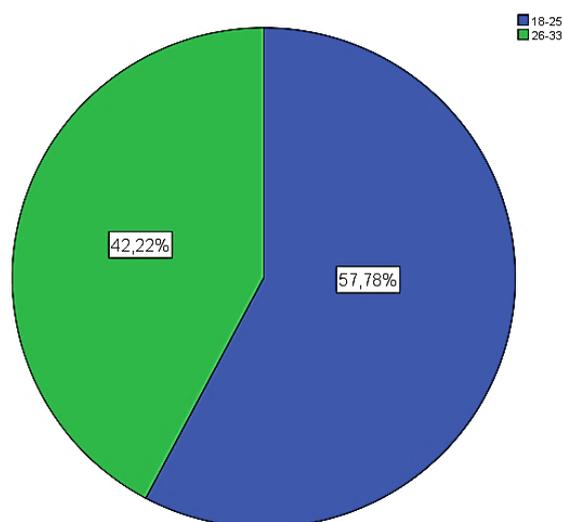


Figura 1 Distribución según edad

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observó que el 57.78% tienen las edades de entre 18 a 25 años, el 42.22 % tienen las edades de entre 26 a 33.

Tabla 2 Distribución según sexo

Esca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	39	86,7	86,7
Femenino	6	13,3	
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

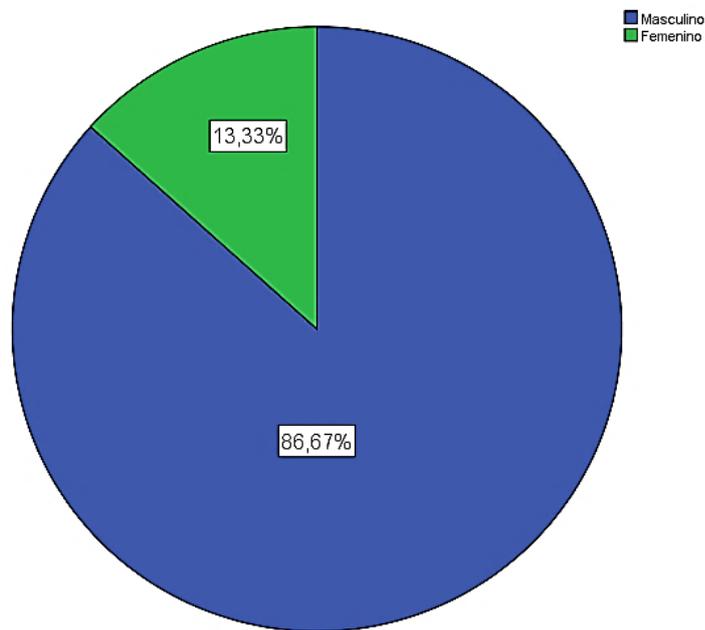


Figura 2 Distribución según sexo

Interpretación: Del total de los empleados encuestados se observa que el 86.67% son varones, y un 13.33% mujeres.

Tabla 3 Distribución según estado civil

Esala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	23	51,1	51,1
Casado(a)	7	15,6	66,7
Conviviente(a)	14	31,1	97,8
Divorciado(a)	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

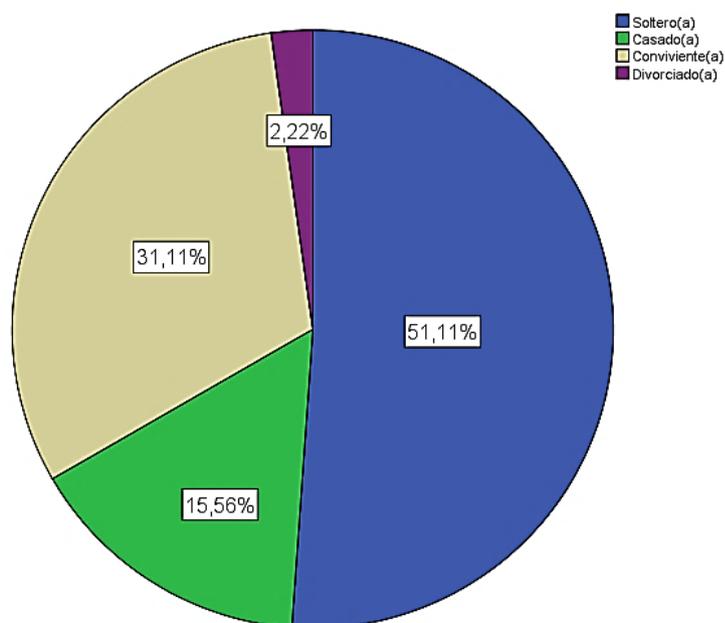


Figura 3 Distribución según estado civil

Interpretación: del total de colaboradores encuestados, se observa que el 51.11% son solteros, frente a un 31.11% que son convivientes, mientras que un 15.56% son casados y un 2.22% divorciados.

Tabla 4 Distribución según grado de instrucción

Escola	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria	1	2,2	2,2
Superior no Univ.	30	66,7	68,9
Superior Univ. Completa	14	31,1	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

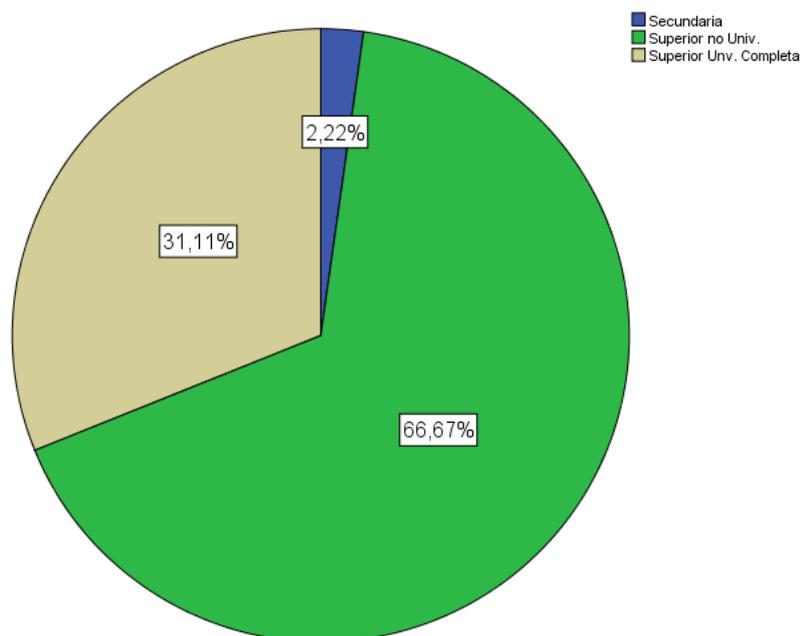


Figura 4 Distribución según grado de instrucción

Interpretación: del total de colaboradores encuestados, se observa que el 66.67% tienen estudios superior no universitarios, sin embargo, un 31.11% tienen grado de instrucción superior universitario completa y un 2.22% solo han concluido la secundaria.

Tabla 5 Distribución según el cargo que desempeña en la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Encargado	14	31,1	31,1
Asistente	11	24,4	55,6
Colaborador	20	44,4	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

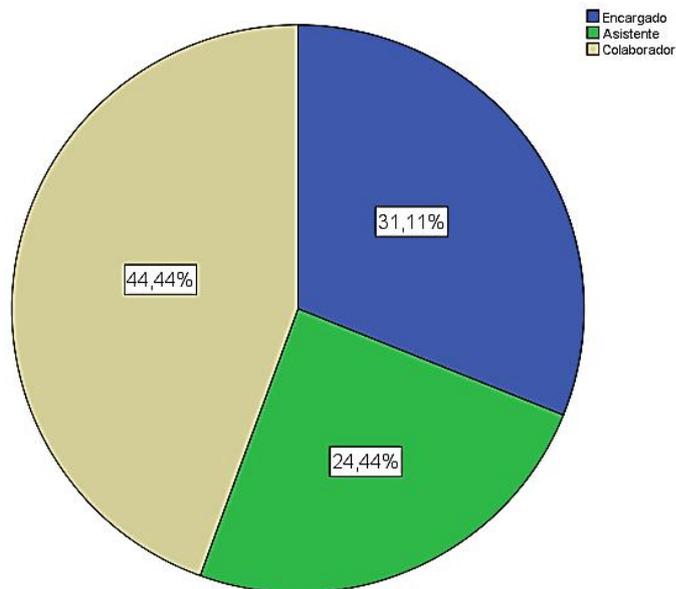


Figura 5: Distribución según el cargo que desempeña en la empresa

Interpretación: del total de colaboradores encuestados del rubro, se observa que el 44.44% manifiestan desempeñar el cargo de colaboradores, frente a un 31.11% que manifiestan tener el cargo de encargado, igualmente un 24.44% son asistentes.

Tabla 6 Distribución según el tiempo en el cargo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 años	24	53,3	53,3
de 6 a 10 años	7	15,6	68,9
de 11 a más años	14	31,1	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

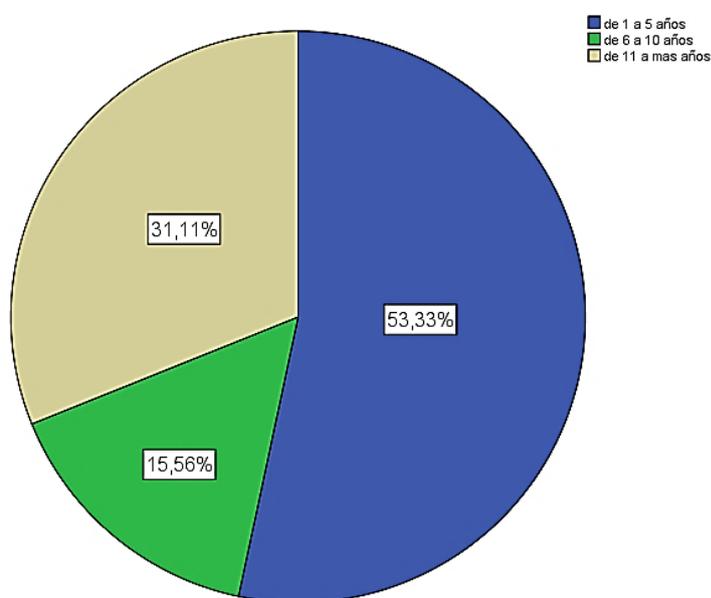


Figura 6: Distribución según el tiempo en el cargo

Interpretación: del total de colaboradores encuestados, se observa que un 53.33% desempeñan el cargo de 1 a 5 años, frente a un 31.11% que mencionan estar en el cargo de entre 11 a más años, mientras que un 15.56% desempeña el cargo entre 6 a 10 años.

II. DATOS DE LA EMPRESA

Tabla 7: Distribución según el tiempo de la empresa en el rubro

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
menos de 1 años	1	2,2	2,2
de 6 a 10 años	7	15,6	17,8
de 11 a más años	37	82,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

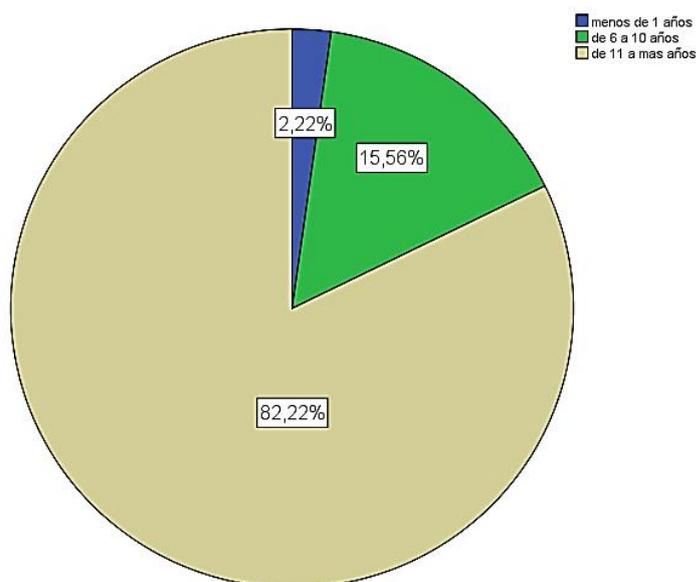


Figura 7: Distribución según el tiempo de la empresa en el rubro

Interpretación: del total de MYPES encuestadas del rubro, se observa que el 82.22% tienen en el mercado 11 años a más de permanencia y actividad, frente a un 15.56% que tienen una permanencia entre 6 a 10 años en el mercado, un 2.22% vienen operando entre 1 a 5 años en el rubro.

Tabla 8: Distribución según las MYPES si es formal e informal

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Formal	45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

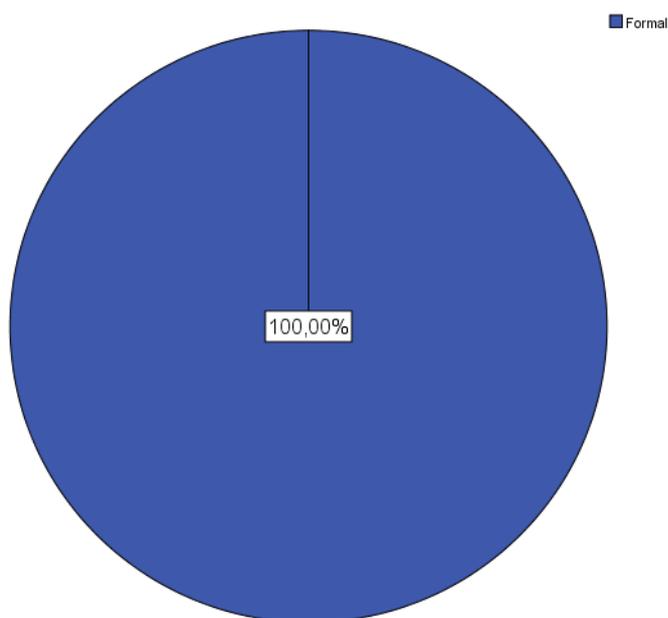


Figura 8: Distribución según las MYPES si es formal e informal

Interpretación: del total de MYPES del rubro según la muestra poblacional, se observa que el 100.0% de las empresas encuestadas se encuentran formalizadas.

Tabla 9: Distribución de la MYPES si se formó para obtener ganancias

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
si	45	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

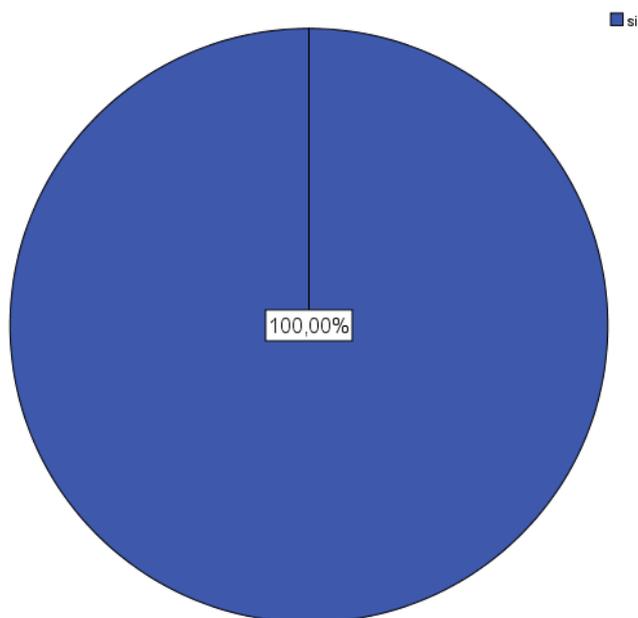


Figura 9: Distribución de la MYPES si se formó para obtener ganancias

Interpretación: del total de MYPES encuestadas se observa que el 100.0% se formó con la finalidad de obtener ganancia.

Tabla 10: Distribución según la MYPES si se formó para dar empleo a la familia

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
si	44	97,8	97,8
no	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

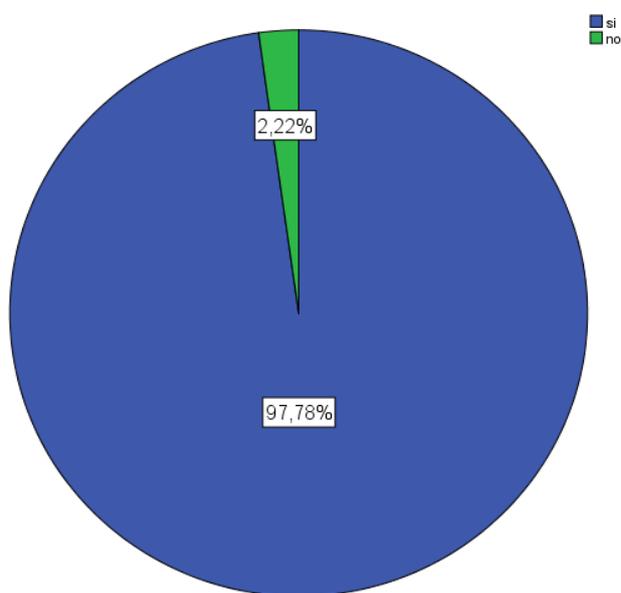


Figura 10: Distribución según la MYPES si se formó para dar empleo a la familia

Interpretación: del total de MYPES encuestadas se observa que el 97.78% se formó para dar empleo a la familia, frente a un 2.22% que mencionan la MYPES no se formó para sostener a la familia.

III. DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO

Tabla 11: Distribución según la evaluación de las oportunidades y amenazas que se presenta en el entorno de la organización.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque es necesario el análisis para la permanencia de mi empresa en el mercado	16	35,6	35,6
No, porque trabajamos en un entorno tranquilo	20	44,4	80,0
No lo considera relevante dicha evaluación	6	13,3	93,3
No sabe / No opina	3	6,7	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

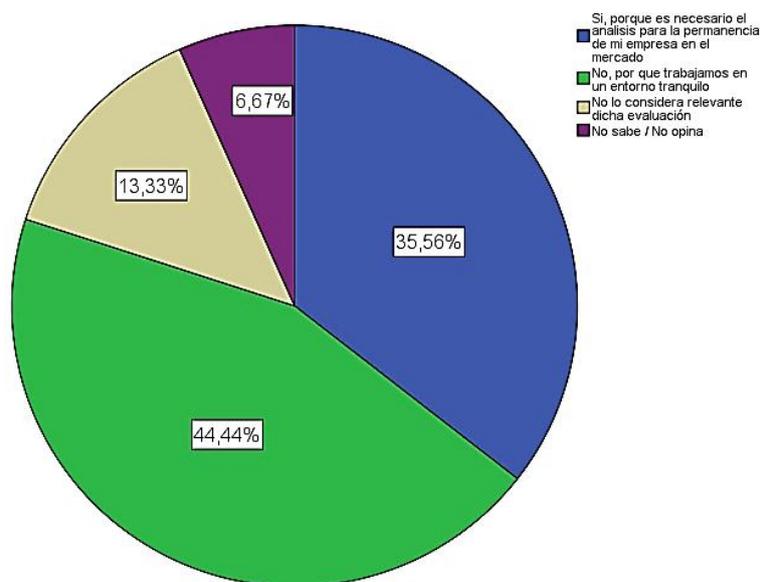


Figura 11: Distribución según la evaluación de las oportunidades y amenazas que se presenta en el entorno de la organización.

Interpretación: observa que el 44.44% señalan que no evalúa las oportunidades y amenazas que presenta el entorno porque trabajan en un entorno tranquilo, frente a un 35.56% que mencionan que, si es necesario el análisis de las oportunidades y amenazas para la permanencia de la empresa en el mercado, un 13.33% considera relevante dicha evaluación y un 6.67% No sabe-No opina.

Tabla 12: Distribución según el establecimiento de objetivos al iniciar un nuevo proyecto

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque es importante estar encaminados	20	44,4	44,4
No, porque nuestro éxito se basa en como afrontamos las circunstancias que se nos presentan	23	51,1	95,6
No lo considero importante para el éxito de mi empresa	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

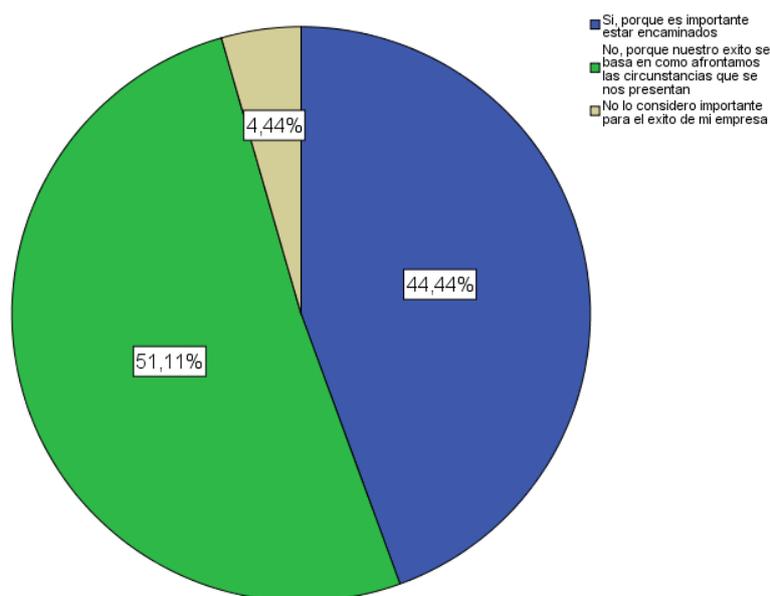


Figura 12: Distribución según el establecimiento de objetivos al iniciar un nuevo proyecto

Interpretación: se observa que el 51.11% considera innecesario que la empresa establezca objetivos al inicio de cada proyecto porque se basan en afrontar las circunstancias que se les presenta, frente a un 44.44% que menciona la importancia de establecer dichos objetivos para que la empresa permanezca encaminado hacia un rumbo y un 4.44% no considero importante el establecimiento de los objetivos para la empresa.

Tabla 13: Distribución según si el dueño posee capacidades diferentes y que es seguro de sí mismo al momento de tomar decisiones en beneficio de la organización

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque siempre demuestra capacidad en la toma de decisiones y tiene cualidades que lo diferencia de los demás	16	35,6	35,6
No, porque nunca demuestra esas cualidades que lo hace diferente a los demás	22	48,9	84,4
No es de mi competencia	6	13,3	97,8
No sabe / No opina	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

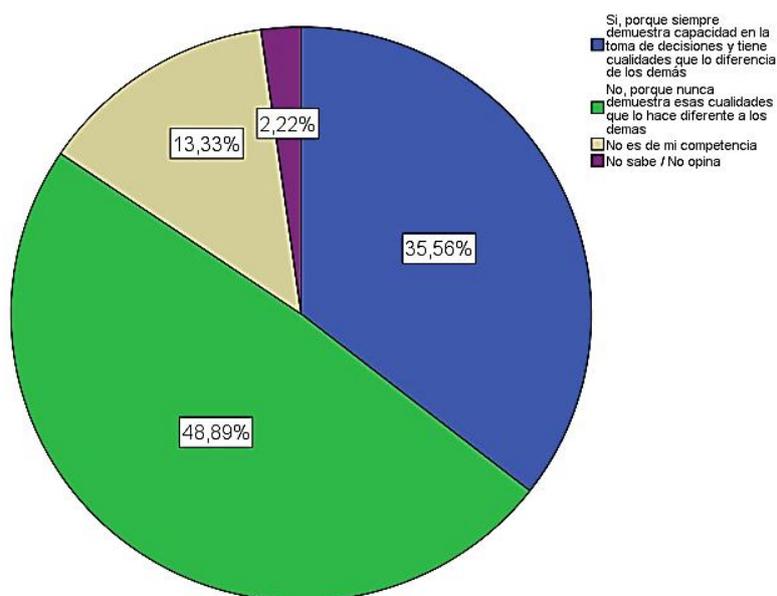


Figura 13: Distribución según si el dueño posee capacidades diferentes y que es seguro de sí mismo al momento de tomar decisiones en beneficio de la organización

Interpretación: se observa que el 48.89% respondieron que no demuestra capacidad en la toma de decisiones y no tiene cualidades que lo diferencia de los demás frente a un 35.56% que menciona si posee las cualidades que lo diferencia de los demás y que tiene la capacidad de tomar decisiones, un 13.33% mencionan que no es de su competencia y un 2.22% no sabe-no opina.

Tabla 14: Distribución según la importancia de la unión entre colaboradores estableciendo un vínculo común entre ellos en la organización.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque tenemos mejores resultados cuando trabajamos unidos	16	35,6	35,6
No, porque los trabajadores deben limitarse a cumplir sus funciones no a socializar.	28	62,2	97,8
No se suele presentar ese tipo de situaciones	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

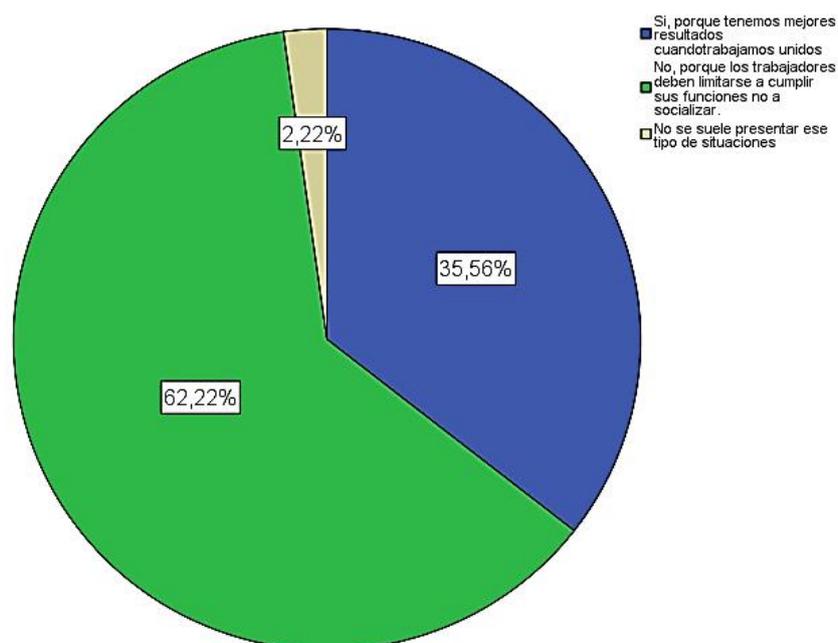


Figura 14: Distribución según la importancia de la unión entre colaboradores estableciendo un vínculo común entre ellos en la organización.

Interpretación: se observa que el 62.22% menciona que no es importante la unión entre colaboradores para establecer un vínculo común en la empresa porque ellos deben limitarse cumplir sus funciones y no a socializar, frente a un 35.56% que afirman tener mejores resultados cuando los colaboradores trabajan unidos y un 2.22% de MYPES encuestadas no se le ha presentado este tipo de situaciones.

Tabla 15: Distribución según si los gerentes muestran actitudes más sociables cuando están entre los colaboradores

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque interactúan y muestran actitudes de compañerismo y buenas relaciones entre ellos	18	40,0	40,0
No, porque los colaboradores no interactúan con ellos	25	55,6	95,6
No se ha dado el caso en mi área u oficina	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

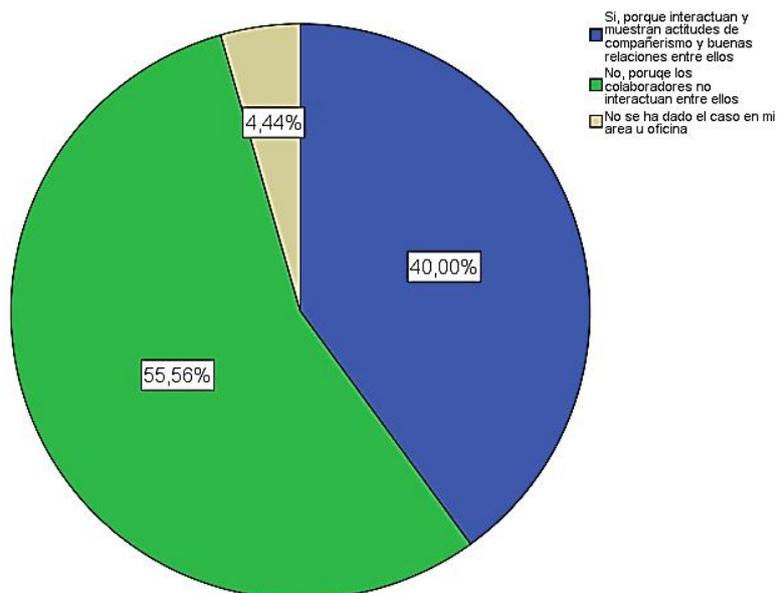


Figura 15: Distribución según si los gerentes muestran actitudes más sociables cuando están entre los colaboradores

Interpretación: se observa que el 55.56% afirma que los gerentes no muestran actitudes sociables cuando están entre los colaboradores, frente a un 40.00% que, si muestran una actitud sociable porque los gerentes interactúan con los colaboradores, un 4.44% considera no haberse dado el caso para su empresa.

Tabla 16: Distribución según si la empresa se encuentra en un entorno estático

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, y eso origina usualmente conflictos entre compañeros	22	48,9	48,9
No, ya que los colaboradores siempre están en constante aprendizaje	22	48,9	97,8
No me he percatado de esa situación	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

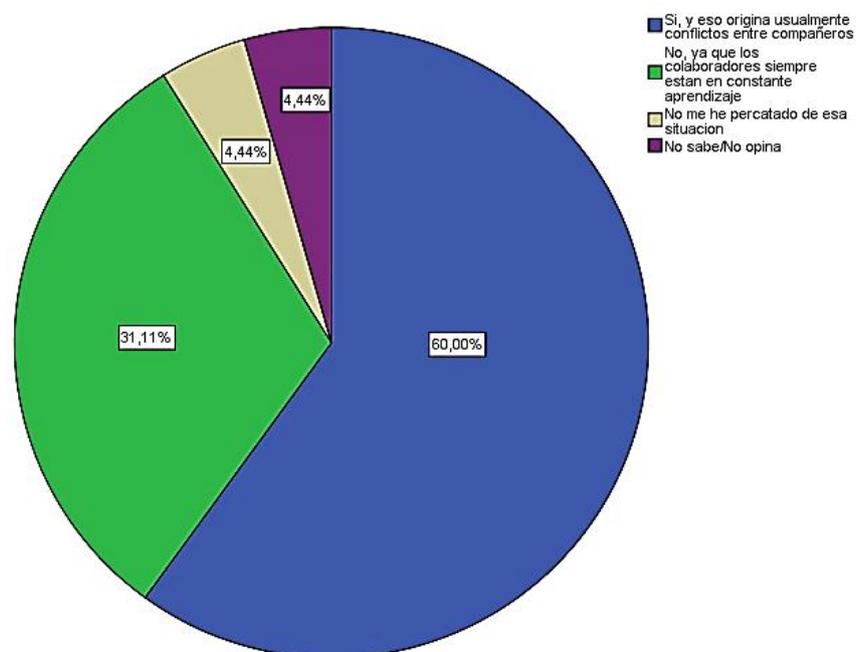


Figura 16: Distribución según si la empresa se encuentra en un entorno estático

Interpretación: se observa que el 60.00% considera que la empresa se encuentra en un entorno estático y aseguran que eso les ocasionan conflictos entre compañeros, frente a un 31.11% que menciona que no hay un entorno estático porque consideran que siempre están en constante aprendizaje y ocupados un 4.44% de los encuestados menciona no haberse percatado de esa situación y un 4.44% no sabe no opina.

Tabla 17: Distribución según el líder comprometido a renunciar a beneficios personales por beneficiar a la empresa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre ya que si la empresa mejora yo también lo hago	12	26,7	26,7
Nunca, siempre he sabido diferenciar entre mis asuntos personales y los de mi empresa.	32	71,1	97,8
No se me ha presentado ese tipo de situaciones	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

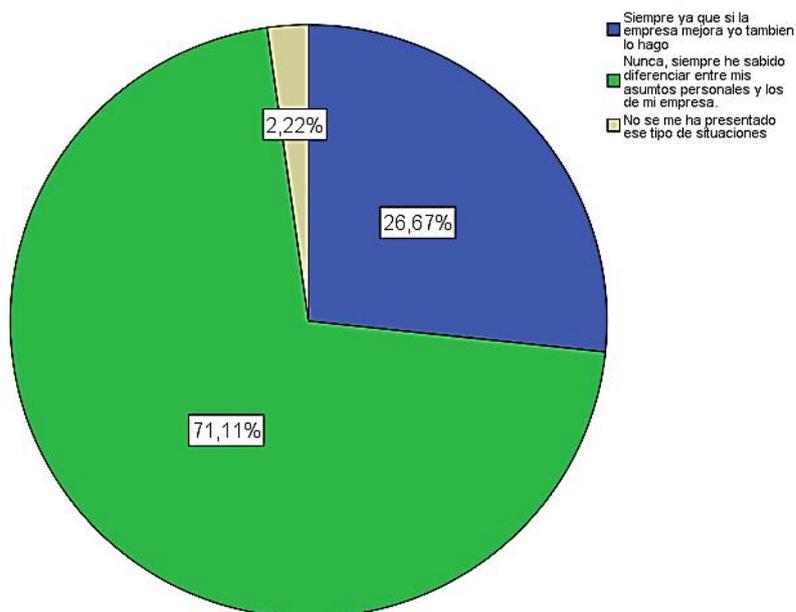


Figura 17: Distribución según el líder comprometido a renunciar a beneficios personales por beneficiar a la empresa.

Interpretación: se observa que el 71.00% de los líderes mencionan que nunca han tenido que renunciar a su beneficio personal por beneficiar a la empresa, frente a un 26.67% que afirma que si ha tenido que renunciar a su beneficio personal para con la empresa porque si la empresa mejora el también y un 2.22% no se le ha presentado ese tipo de situaciones.

Tabla 18: Distribución según el rendimiento de los colaboradores y si sus jefes investigan los problemas que vienen afrontando sus trabajadores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque es necesario comprender la situación que está viviendo el empleado	12	26,7	26,7
No, porque los problemas personales se resuelven en casa	26	57,8	84,4
No se me ha presentado el caso	5	11,1	95,6
No sabe / No opina	2	4,4	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

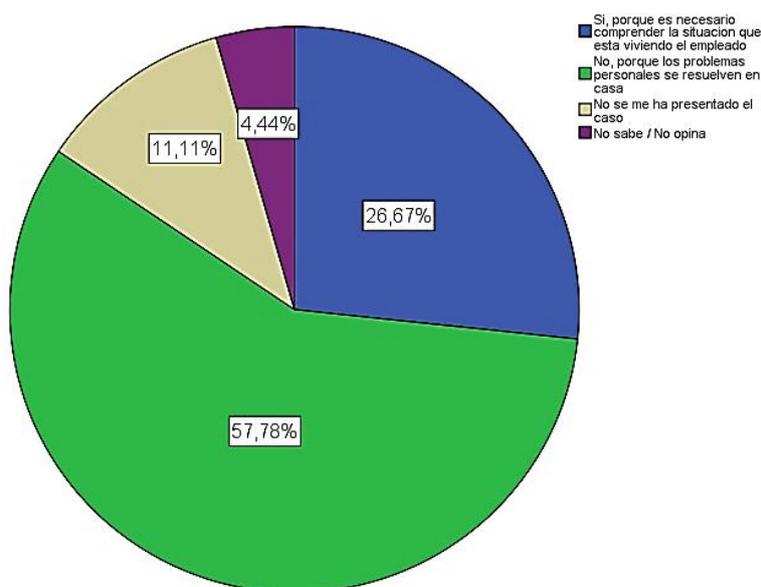


Figura 18: Distribución según el rendimiento de los colaboradores y si sus jefes investigan los problemas que vienen afrontando sus trabajadores.

Interpretación: se observa que el 57.78% de los encuestados mencionan que al presentarse una disminución en el rendimiento del trabajador su jefe no investiga los problemas que viene afrontando dicha persona, frente a un 26.67% de encuestados que si investigaría el bajo rendimiento de sus jefes a causas de comprender la situación que está viviendo el empleado, un 11.11% que manifiesta no haber tenido ese tipo de caso y un 4.44% que no sabe no opina.

Tabla 19: Distribución según la comunicación entre colaborador y empleador

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, porque a menudo existe comunicación con los trabajadores	27	60,0	60,0
No, porque siempre estamos ocupados trabajando	17	37,8	97,8
No se me ha presentado el caso	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

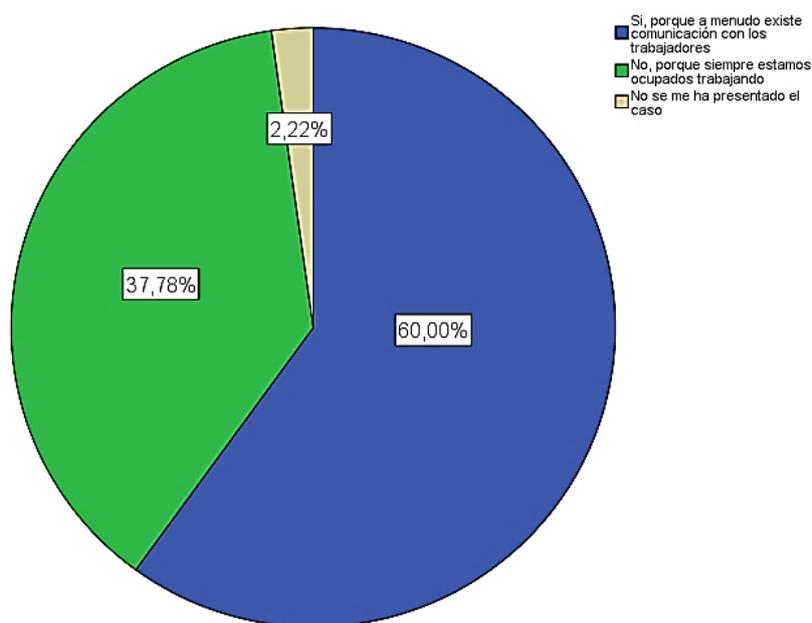


Figura 19: Distribución según la comunicación entre colaborador y empleador

Interpretación: se observa que el 60% considera a menudo haber una comunicación entre empleador y colaborador para las coordinaciones sobre el trabajo diario, un 37.78% menciona que no hay libertad de comunicación entre empleador y colaborador y un 2.22% menciona no habersele presentado este tipo de situación.

Tabla 20: Distribución según la presencia de un líder para laborar eficientemente en la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si, por qué es ejemplo que seguir y por qué creen que los objetivos e ideas son las más adecuados para su entorno	19	42,2	42,2
No, porque cada uno se considera autosuficiente y con experiencia para ejecutar sus labores sin la presencia de un líder	22	48,9	91,1
No tengo conocimiento de la situación	4	8,9	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

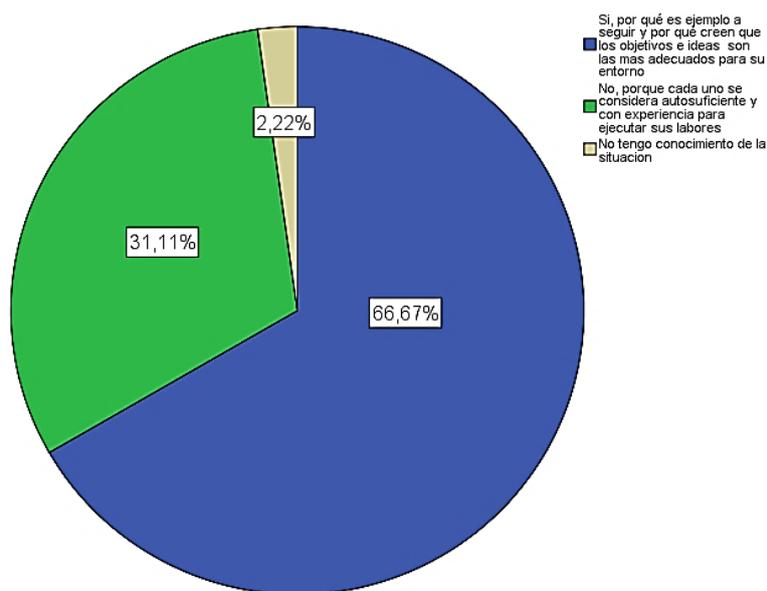


Figura 20: Distribución según la presencia de un líder para laborar eficientemente en la empresa

Interpretación: se observa que el 66.67% mencionan que, si es necesario la presencia de un líder para desarrollar sus actividades eficientemente, frente a un 31.11% que consideran que no necesitan de la presencia de un líder para laborar eficientemente porque cada uno de los colaboradores se considera autosuficiente y con experiencia para ejecutar sus labores, 2.22% que sostiene que no se le ha presentado el caso.

Tabla 21: Distribución según si considera Ud. que el gerente es un modelo para seguir dentro de la empresa con cualidades que puedan imitar

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	21	46,7	46,7
No	24	53,3	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz.

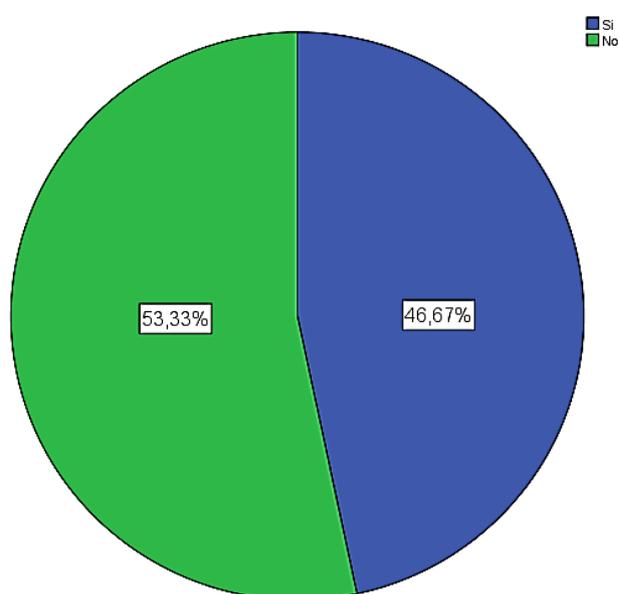


Figura 21: Distribución según si considera Ud. que el gerente es un modelo para seguir dentro de la empresa con cualidades que puedan imitar

Interpretación: se observa que el 53.33% mencionan que no consideran a los gerentes como un modelo para seguir en la empresa y que tampoco tienen las cualidades para imitar, frente a un 48.67% que consideran que sí.

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Respecto a las principales características de los trabajadores.

En cuanto a los datos generales de los encuestados se observó que el 57.78% tienen las edades de entre 18 a 25 años, el 42.22 % tienen las edades de entre 26 a 33, adicionalmente el género de los trabajadores en su mayoría son varones con un 86.67% y mujeres con un 13.33% respectivamente, así mismo también es predominante ver que el 51.11% son solteros frente a un 31.11% convivientes, mientras que un 15.56% son casados y un 2.22% divorciados. También se tiene como resultado el grado de instrucción el cual se observa que el 66.67% tienen estudios superior no universitarios, sin embargo, un 31.11% tienen grado de instrucción superior universitario completa y un 2.22% solo han concluido la secundaria. En cuanto al cargo que desempeña en la empresa se observa que el 44.44% manifiestan desempeñar el cargo de colaboradores, frente a un 31.11% que manifiestan tener el cargo de encargado, igualmente un 24.44% son asistentes. Finalmente, en cuanto al tiempo que vienen trabajando en la empresa los resultados fueron los siguientes un 53.33% desempeñan el cargo de 1 a 5 años, frente a un 31.11% que mencionan estar en el cargo de entre 11 a más años, mientras que un 15.56% desempeña el cargo entre 6 a 10 años.

4.2.2. Respecto al liderazgo carismático.

El 44.44% de los encuestados señalaron que no evalúan las oportunidades y amenazas que presenta el entorno porque trabajan en un ambiente tranquilo (ver tabla 11), frente a un 35.56% que afirma que si es necesario. En base a estos resultados se infiere que el líder no analiza su entorno y tampoco tiene una forma de ver la visión hacia el futuro de la empresa según Zambrano (2007) afirma que el análisis FODA es una herramienta que utilizan los gerentes muy importante para todas las

organizaciones, esta herramienta bien aplicada facilitará la evaluación de la situación en la empresa y nos va a permitir determinar factores los cuales influirán tanto en el entorno externo como interno, claro está que estos factores se convierten en amenazas y oportunidades que condicionan la visión, los objetivos y metas de la empresa.

El 51.11% consideran innecesario que la empresa establezca objetivos al inicio de cada proyecto porque se basan en afrontar las circunstancias que se les presenta (ver tabla 12), frente a un 44.44% que menciona la importancia de establecer dichos objetivos para que la empresa permanezca encaminado hacia un rumbo. En base a este resultado se infiere que el dueño de estas empresas encuestadas no tiene claro los objetivos a realizar es decir no tener los objetivos claros es perjudicial para el negocio, así como lo menciona Bouloc (1976) los objetivos son los resultados que se desea alcanzar en un tiempo determinado, para eso se a invertido esfuerzo, dedicacion, tiempo, presupuesto entre otros. Para alcanzar este objetivo, detrás de ello se cuenta todo una plana de profecionales que le han puesto todo su empeño para la realización del mismo el cual significa un compromiso asumido con la empresa.

El 48.89% respondieron que no hace uso eficiente de los medios los cuales dispone el gerente para el logro de la visión en la organización, solo le interesa que trabajen más y que haya producción (ver tabla 13), En base a este resultado se infiere que los gerentes no asumen eficiente mente cual es el horizonte y el rumbo de sus negocios así como la voluntad de hacer llegar clara mente a sus colaboradores cual es la visión y la forma como lo van a lograr, no considera tener algún tipo de influencia sobre los colaboradores para comprometerlos y sumarlos al esfuerzo conjunto para alcanzar el logro de la visión. Según Bass (1982) el lider carismatico en uno de sus atributos entiende las necesidades, valores y esperanzas de sus seguidores, son muy habiles para por medio de la palabra y acciones convenser a los colavoradores para asi llegar a conseguir metas compartidas con ellos en base a los conocimientos. Entregan estructura al problema para que asi sea mas facil

entenderlo y resolverlo, así mismo Carrión (2007) explica que la visión viene a ser una serie de intenciones de como se desea que la organización se encuentre en el futuro, estas intenciones deben ir más allá de los objetivos económicos y va a relacionar a los colaboradores emocionalmente. Los encargados de crear y poner en práctica la visión de la empresa serán los líderes.

EL 62.22% menciona que no es importante la unión entre colaboradores para establecer un vínculo común en la empresa porque ellos deben limitarse a cumplir sus funciones y no a socializar, (ver tabla 14), En base a este resultado se infiere que el gerente de las MYPES tienen que considerar incluir a los colaboradores, plana administrativa y personal de apoyo para que en conjunto establezcan un acuerdo en común para el bien de la organización y que se vea reflejado en la consecución del objetivo que es la visión de la empresa, esta unión entre trabajadores hará que el todo se maneje en un solo rumbo y el trabajo vaya encaminado hacia los objetivos propuestos. Según Burns (1978) el líder carismático posee tal confianza y convicción en sus cualidades, en lo que él cree y en sus ideales, y siente que necesita poder, siempre se encuentra motivado para influenciar en los seguidores. Es decir su fuerte confianza y convicciones aumentan el compañerismo de sus seguidores.

El 55.56% afirma que los gerentes no muestran actitudes sociables cuando están entre los colaboradores (ver tabla 15), según los resultados se infiere que el gerente no demuestra ante sus colaboradores esa característica el cual motive y haga saber de qué el colaborador al frente tiene a alguien en quien guiarse y sepa tomar decisiones y mostrarse seguro de sí mismo, en ese sentido Riquelme (2015) menciona que la toma de decisiones deriva netamente de la razón y la voluntad, según el autor se unen el pensamiento y el querer, todo eso hacia una misma dirección, en la búsqueda de un propósito específico en base al proceso de analizar, organizar y planificar. En la administración quien asume esa responsabilidad es el gerente el cual debe

tener conocimientos amplios, experiencia en el tema a decidir y una seguridad personal necesaria el cual se basará en las cuatro funciones administrativas que son la planeación, organización, dirección y control. Adicionalmente según Pérez y Gardey (2009) mencionan que las cualidades de una persona son características que distinguen y definen a alguien por su manera de ser. Puede ser natural o innata es decir puede ser aprendida o adquirida o haber nacido con ella y se relaciona muy estrechamente con la calidad o un cierto nivel de excelencia.

El 60.00% de los colaboradores encuestados consideran que la empresa se encuentra en un entorno estático sin cambios por algún tiempo y aseguran que eso les ocasionan conflictos entre ellos pues caen en la rutina (ver tabla 16), En base a este resultado se infiere que las empresas no se están adaptando a los cambios que exigen los tiempos a las innovaciones y a los planes y estrategias así como el tener al personal capacitado y siempre al día con las nuevas tendencias en el rubro que les toca laborar o en las máquinas que les toca conducir. Santos (2011) menciona que una organización estática en el plano organizativo estará estancado sin dinamismo, en el plano del clima laboral esta organización estará centrada en tareas, el ambiente será frío, reservado, en cuanto a los jefes esta organización estática solo se dedicará a mandar, controlar al personal; en cuanto a la toma de decisiones estará centralizada en las decisiones de los miembros de la dirección.

El 71.00% de los líderes mencionan que nunca han tenido que renunciar a su beneficio personal por beneficiar a la empresa (ver tabla 17), En base a este resultado se infiere que los gerentes no asumen que tomar riesgos y hacer algunos sacrificios con el fin de llegar hacia la visión trazada y no mostrar preocupación por aquellos que los siguen, generará desconfianza y los trabajadores desunidos no harán un equipo para el logro de los objetivos en este sentido claramente Shamir y otros Shamir, B; Zakay, E; Breinin, E; Popper, M., (1998) mencionan que en las características que el líder carismático tiene es el de involucrarse en la tarea de la realización del auto sacrificio el cual demuestre su coraje y compromiso con la visión, en

transformarse en un ejemplo personal con su estilo de vida. Esto ante el personal de la organización aumenta su identificación y admiración por él y las probabilidades de ser considerado por sus creencias valores el cual le permitirá demostrar determinación, optimismo y confianza en sí mismo y hacia los demás.

Se observa que el 57.78% de los encuestados mencionan que al presentarse una disminución en el rendimiento del trabajador su jefe no investiga los problemas que viene enfrentando dicha persona (ver tabla 18), En base a este resultado se infiere que es importante que el gerente de las empresas encuestadas debe tomar más interés de su personal en cuanto al rendimiento en sus labores o que es lo que le sucede, pueden ser múltiples factores desde lo físico, mental, el ambiente de trabajo, los implementos, su equipamiento entre otros. En mayor medida se han presentado casos en donde el trabajador presenta problemas de estrés o preocupaciones el cual merma en su rendimiento en estos casos se sigue el apoyo moral o en algunos el apoyo psicológico por parte del área correspondiente en la empresa. Según Pérez y Merino (2016) en cuanto al rendimiento laboral menciona que es el resultado del trabajo realizado o alcanzado en un entorno favorable en base a los recursos con los que cuenta, este rendimiento dependera tambien de los objetivos y metas establecidas para el trabajador. Para que el trabajador tenga el mejor rendimiento dependera basicamente de que tenga un buen ambiente de trabajo, una mejora en el autoestima de los empleados como es el reconocimiento a su labor, establecer los planes de trabajo, facilitar la participacion de todos los miembros de la empresa, promover la igualdad de trato, motivar, y capacitacion permanente.

Se observa que el 60% considera a menudo haber una comunicación entre empleador y colaborador para las coordinaciones sobre el trabajo diario (ver tabla 19), En base a este resultado se infiere que existe una comunicación entre gerente y colaborador pero esta comunicación solo se da al momento de empezar el trabajo y para algunos parámetros de rutina diaria. Cabe mencionar que los trabajadores encuestados mencionan que esta

comunicación les gustaría que fuese para coordinar los objetivos y metas en conjunto y que los trabajadores tengan participación en los logros que la empresa obtenga, que se sientan más significativos como que ellos son también parte de la empresa. Por ello López (2016) menciona que si en una empresa la comunicación falla se verá fácilmente reflejada en la productividad y en la motivación, el clima laboral, el rendimiento, entre otros. La comunicación en la organización es fundamental para alcanzar objetivos y para el trabajo cordial

El 66.67% mencionan que, si es necesario la presencia de un líder para desarrollar sus actividades eficientemente (ver tabla 20), En base a este resultado se infiere que los colaboradores aluden que ellos sienten que, si necesitan de un líder entre ellos, que esté presente ya que sería un modelo a seguir pues creen que los objetivos e ideas que poseen entre sus atributos son los más adecuados para ellos y para su entorno, es por ello que House (1977) menciona que el líder carismático tiene una característica principal que es el de un efecto profundo sobre los seguidores, y los seguidores tienen la percepción de que las creencias del líder son correctas, el obedecer voluntariamente al líder, da un afecto entre los seguidores los cuales están ligados emocionalmente y hace que se involucren con la misión y visión del grupo y la organización, las metas el cual ofrece este tipo de líder sean de mucho rendimiento, y se cree que contribuirá al éxito de la misión. Es por ello que es muy probable de que se le atribuya un don extraordinario al líder.

Se observa que el 53.33% considera que no es un aliciente el emprendimiento y la personalidad del líder para un eficiente desempeño de los trabajadores (ver tabla 21), En base a este resultado se infiere que los colaboradores no consideran que las actitudes de emprendimiento y personalidad de los gerentes sean un aliciente para que ellos desempeñen mejor sus labores, consideran también que los atributos y cualidades de estos no son nada fuera de lo común ni diferente al de otros gerentes que hayan conocido. Bass (1990) menciona que el comportamiento del líder carismático es de confianza en que sus capacidades y convicciones que proyecta genera

un vinculo de inmediato, el tono de sus mensajes es simple, pausado pero si muy cautivante te ve directo a los ojos se muestra muy relajado y utiliza una expresion emocional no verbal a traves del contacto fisico y faciales. Cabe mencionar que estos atributos con los atributos del emprendedor hacen que el colaborador se sienta respaldado y crea en el compromiso y siga como ejemplo y vea como referente a sus gerentes. Según Pérez y Gardey (2013) mencionan que el emprendedor es aquella persona que tiene ciertas capacidades para el logro de sus objetivos como son la flexibilidad, el dinamismo, la creatividad, el empuje, entre otros ya que ellos se van a enfrentar a muchas dificultades en el camino de llegar a sus objetivos pues el que emprende debe tener las condiciones necesarias para adaptarse a la realidad cambiante.

V. Conclusiones

Las principales características de la 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 son los siguientes: los gerentes no muestran tener confianza en sus capacidades y convicciones, así como tener una expresión verbal cautivante, un fuerte sentido del deber y la responsabilidad, conocer las necesidades valores y esperanzas de sus seguidores, proponer metas y objetivos; esto conlleva a que los colaboradores no confíen en el gerente, el cual haría un entorno ideal para ofrecer un buen servicio o producto de calidad al cliente pues los colaboradores son el eje fundamental para una buena gestión de calidad. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo carismático en las MYPES estudiadas.

En cuanto a las características demográficas de los colaboradores de las MYPES podemos decir que mayormente comprenden edades de entre 18 a 25 años la mayoría son varones y con estudios superiores no universitaria completa. Siendo en su mayoría jóvenes colaboradores, opinaron sobre la deficiente aplicación del liderazgo carismático, ya que los gerentes no muestran las cualidades representativas de la variable en estudio como son confianza en sí mismo, compromiso y carisma.

Respecto a las características del liderazgo carismático se basa en que estos líderes tienen una visión y articulación de su entorno bien definido, un fuerte deseo de influenciar en los demás, una sensibilidad ante las necesidades de sus miembros, toman riesgos de forma personal, desarrollan un comportamiento poco convencional, El cual existe un deficiente liderazgo carismático en los gerentes de las empresas estudiadas generando una mala identificación de asumir cualquier rol del colaborador con su líder y con la organización.

Referencias bibliográficas

- Abreu Sojo, I. (1998). *Lideres e imagen publica en venezuela, elementos para el estudio del liderazgo*. Venezuela: Fondo ed. de humanidades y ed. U. Central de venezuela.
- Aguera Ibañes, R. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. Mexico: Ed. Universidad Autonoma de Puebla.
- Amaru Maximiano, C. A. (2009). *Fundamentos de Administracion, teoria general y proceso administrativo*. Mexico: Ed. Pearson educacion.
- Arbulu, Jorge; Otoya, Jose Juan. (2007). La PYME en el Perú. *Revista de egresados*, 35-37.
- Avenecer Cano, Y. (2015). "*Liderazgo y motivacion*", *Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Quetzaltenango .
- Bass, B. (1982). *Leadership and performance beyond expectations*. Usa: The Free Press.
- Bass, B. (1990). *Theory research & managerial*. USA: The Free Press.
- Bouloc, P. (1976). *Dirección por objetivos: estrategias para su implantación*. Barcelona: Editores técnicos asociados S.A.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. USA: Harper and Row.
- Carrión Maroto, J. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: Artegraf S.A.
- Centeno Salazar, M. (2012). *Liderazgo Empresarial: visto desde una perspectiva de comunicacion organizacional*. Bogotá.
- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas, comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- El Diccionario de Marketing de Cultural S. A. (1999). *MARKETING - DICCIONARIO*. España: Edición de Cultural S. A.

- Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo*. logroño : Editorial tutor formacion.
- Guerrero De La Cruz, J. A. (2016). *Percepciones de los estudiantes sobre el liderazgo ejercido por sus representantes estudiantiles en una escuela pública de alto rendimiento de Lima*. Lima.
- Hernández, R. R. (2007). *Las MIPYMES en Latinoamérica*, Instituto de Investigacion economica. Mexico: UNAM.
- House, R. J. (1977). *Leadership: The cutting*. USA: Carbondale: Southem Illinois University Press.
- INEI. (2010). Extraccion de piedra arena y arcilla. *Clasificacion Industrial, internacional uniforme de todas las actividades economicas. rev 4*.
- Iso 9001. (2008). *Organización Internacional para la Normalización*. Ginebra.
- Jay, A.; Conger, Rabindra N. Kanungo. (1998). *Charismatic Leadership in Organizations*. California, EEUU: SAGE Publications INC.
- Jay; A.; Conger, Rabindra N. Kanungo. (1998). *Charismatic Leadership in Organizations*. California, EEUU: SAGE Publications INC.
- Ley N° 30056. (Martes de Julio de 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *Normas legales*, pág. 498465.
- Ley, N° 28015. (3 de Julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima.
- Medina Zuta, P. (2010). *El liderazgo transformacional en los docentes de un colegio de gestión cooperativa de la ciudad de Lima*. Lima.
- Ministerio de la produccion. (Agosto de 2015). Informe las Mipymes en cifras 2015. *Anuario Estadístico Industrial, MYPE y Comercio Interno 2015, Primera edicion*, 115-118. Obtenido de www.produce.gob.pe
- Mino Asencio, M. I. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la universidad católica los ángeles de Chimbote*. Trujillo.

- Palacios, M. M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. Lima.
- Pallares Zoilo; Romero Diego; Manuel Herrera. (2005). *Hacer empresa: un reto*. Colombia: Fondo Editorial.
- Perez ose, L. A. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana* (Primera edición ed.). Mexico: Lulu Enterprises, Inc.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definiciones.De*. Obtenido de <https://definicion.de/emprendimiento/>
- Pérez Porto, Julian y Merino, Maria. (febrero de 2016). *Concepto y definiciones*. Obtenido de <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Pérez Porto, Julián; Gardey, Ana. (2009). *Definiciones.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/cualidades/>
- Perez, J. L. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. North Carolina EEUU: Lulu Enterprises, Inc.
- PRODUCE. (2014). *Plan Nacional de Diversificación Productiva*. Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/>
- Proinversion. (2006). MyPe queña empresa crece, guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. 25-26.
- Quevedo Haro, E. (2014). Agregados. *Universidad nacional del santa; Escuela Profesional de Ingeniería civil*.
- RAE. (27 de noviembre de 2017). *Real academia español*. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Ramos Barrios, P. A. (2015). *Estilos de liderazgo y su relación con el desempeño Gerencial de los Directores de Educación Primaria del Distrito de Macusani de la UGEL Carabaya*. Juliaca.
- Regalado Hernandez, R. (2007). Estudio e investigación. *Las Mypes en latinoamerica, Instituto de investigaciones economicas*, 07-09.
- Riquelme, M. .. (2015). *Web empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>

- Robbins, S. P. (2010). *Administracion*. Mexico: Ed. Pearson Educacion.
- Sanchez Barraza, B. (2014). *Las Mypes en el Peru, Su importancia y propuesta tributaria*. lima.
- Santos Cougi, I. J. (viernes de setiembre de 2011). *El mundo de los negocios, El blog para la mujer y el hombre de negocios del siglo XXI*. Obtenido de <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/las-8-diferencias-entre-las.html>
- Shamir, B; Zakay, E.; Breinin, E; Popper, M. (agosto de 1998). *Correlates of charismatic leader behavior in military units: Subordinates' attitudes, units characteristics, and superiors appraisal of leader performance* (Vols. vol. 41,).
- Soto, A. N. (2014). *Caracterizacion del estilo de liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de huaraz, 2014*. huaraz.
- Tarapuez, Edwin; Osorio Ceballos, Hugo; Parra Hernández, Ramiro. (2015). *Liderazgo situacional de los gerentes de las empresas aseguradoras del departamento del quindio colombia*. Colombia.
- Udaondo Duràn, M. (1992). *Gestion de calidad*. Madrid: Ediciones Díaz Santos. S.A.
- Weber, M. (1947). *The Theory of social and economic organizations*. New York : Pearson.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Madrid: Pearson Educacion S.a.
- Zambrano Barrios, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Editorial texto C.A.

Anexos

Anexo 01

Población

Relación de MYPES del sector:

	Rubro	Razón social	Ruc
1	Extracción de piedra, arena y arcilla	AGREGADOS RUMI S.A.C.	20542187701
2	Extracción de piedra, arena y arcilla	ALBINAGORTA PAJUELO HUGO EDMUNDO	10316742004
3	Extracción de piedra, arena y arcilla	EMPRESA PROVEEDORA DE BIENES Y SERVICIOS MULTIPLES KAREN S.A.C.	20542146266
4	Extracción de piedra, arena y arcilla	ASIS ZARZOSA EYNER FAYNIN	10316664216
5	Extracción de piedra, arena y arcilla	BARRETO ANAYA LUIS FERNANDO	10455087690
6	Extracción de piedra, arena y arcilla	ORTIZ MOLINA JUAN MARCIANO	10326461046
7	Extracción de piedra, arena y arcilla	RIMAC VARGAS DIONISIA EMILIA	10433152129
8	Extracción de piedra, arena y arcilla	TOLEDO HUAMAN TEUDULFO AGILBERTO	10316673231
9	Extracción de piedra, arena y arcilla	VILLANUEVA ONCOY FORTUNATO APOLINARIO	10316524201
10	Extracción de piedra, arena y arcilla	CELESTINO CHAUCA OLGA HERMELINDA	10316525569
11	Extracción de piedra, arena y arcilla	COCHACHE TOLENTINO VICTOR RAUL	10316508745
12	Extracción de piedra, arena y arcilla	CONSTRUCCION Y AGREGADOS RUMICHUCO S.R.L.	20407895020
13	Extracción de piedra, arena y arcilla	CONTRATISTAS GENERALES CONTRICAG E.I.R.L.	20533923268
14	Extracción de piedra, arena y arcilla	MORENO CASTILLO JORGE HERMOGENES	10326043759
15	Extracción de piedra, arena y arcilla	DAMIAN HUARANGA ELSA CONSUELO	10316764873

Población: MYPES del sector.

Fuente: Sunat - 2013.

3.5. ¿A su parecer cree que los miembros de la organización muestran actitudes más sociables cuando están entre sus compañeros que cuando se encuentran solos?

- a) Sí, porque interactúan y muestran actitudes de compañerismo y buenas relaciones entre ellos.
- b) No, porque los colaboradores no interactúan entre ellos.
- c) No se ha dado el caso en mi área u oficina
- d) No sabe / No opina

3.6. ¿Considera que la empresa se encuentra en un entorno estático (sin cambios)?

- a) Sí, y eso origina usualmente conflictos entre compañeros.
- b) No, ya que los colaboradores siempre están en constante aprendizaje.
- c) No me he percatado de esa situación.
- d) No sabe / No opina

3.7. ¿Se le ha presentado alguna situación en la que ha tenido que renunciar a su beneficio personal por beneficiar a toda la empresa?

- a) Siempre, ya que si la empresa mejora yo también lo hago.
- b) Nunca, siempre he sabido diferenciar entre mis asuntos personales y los de mi empresa.
- c) No se me ha presentado ese tipo de situaciones.
- d) No sabe / No opina.

3.8. ¿Cuándo alguno de los colaboradores presenta una disminución en su rendimiento los encargados investigas los problemas que viene afrontando dicha persona?

- a) Sí, porque es necesario comprender la situación que está viviendo el empleado.
- b) No, porque los problemas personales se resuelven en casa.
- c) No se me ha presentado el caso
- d) No sabe / No opina

3.9. ¿Tienen buena comunicación y libertad de contarle de tus problemas a los encargados o dueños?

- a) Sí, porque siempre escuchan a los trabajadores.
- b) No, porque siempre estamos ocupados trabajando.
- c) No se me ha presentado el caso.
- d) No sabe / No opina

3.10. ¿Consideran que necesitan de la presencia de sus superiores para laborar eficientemente?

- a) Si, porque es un ejemplo por seguir y por qué creen que los objetivos e ideas son las más adecuadas para su entorno.
- b) No, porque cada uno se considera autosuficiente y con experiencia para ejecutar sus labores
- c) No tengo conocimiento de la situación
- d) No sabe / No opina

3.11. ¿Considera Ud. que el gerente es un modelo para seguir dentro de la empresa con cualidades que puedan imitar?

- a) Si
- b) No