



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO
DE SULLANA AÑO 2017**

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

AUTORA:

Bach. EMIXY MARILY MORE SAAVEDRA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO
DE SULLANA AÑO 2017**

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

AUTORA:

Bach. EMIXY MARILY MORE SAAVEDRA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por el don de la vida y por permitir el haber llegado hasta este momento importante de la formación profesional.

DEDICATORIA

Con todo cariño a mis padres,
por su confianza y apoyo
brindado, y por los consejos
para afrontar los retos y
obstáculos de la vida en los
diferentes escenarios.

A mis asesores María y Carlos por su
paciencia y colaboración brindada,
durante la elaboración de este proyecto,
además a todas las personas valiosas que
hicieron posible culminar mi carrera
profesional.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles del distrito de Sullana año 2017?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas. El 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas y mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. En el caso de la gestión de calidad el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad. Se concluye que las características del liderazgo en la producción de las MYPE elaboración y venta de chifles es que el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores es reconocido, y los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto.

Palabra clave: Liderazgo, Gestión de calidad.

ABSTRACT

The present research has as general objective: To determine the characteristics of the leadership and the quality management in the micro and small companies elaboration and sale of chifles in the district of Sullana year 2017; which responds to the following question: What are the characteristics of leadership and quality management in micro and small enterprises in the manufacture and sale of chilies in the district of Sullana in 2017 ?, the research is descriptive type, quantitative level, non-experimental cross-sectional design. The population in the variable leadership is directed to the managers of 04 people, and in the quality management variable is infinite, applying statistical formula was determined 345 customers to survey, after applying a pre-designed survey to determine the value of the variables. The survey technique and the questionnaire tool were used to compile the information, consisting of 18 closed questions. 100% of microentrepreneurs surveyed consider that leadership solves problems and improves workers' productivity and commitment. In the case of quality management, 87% of clients surveyed consider that the personnel of the company of chifles provides a quality service. It is concluded that the characteristics of the leadership in the production of the MYPE manufacturing and sales of chifles is that the manager knows how to listen to the staff to make decisions, the effort and performance of the workers is recognized, and the benefits they achieve with quality management microentrepreneurs in this area are competitive procedures, increase customer satisfaction and motivation at the time of purchasing the product.

Key word: Leadership, Quality management.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	42
III. METODOLOGÍA.....	77
3.1 Diseño de la investigación.....	77
3.2 Población y muestra.....	78
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	82
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	83
3.6. Plan de Análisis.....	84
3.7 Matriz de Consistencia.....	85
3.8. Principios Éticos.....	86

IV. RESULTADOS	86
4.1 Resultados.....	86
4.2 Análisis de resultados.....	105
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1. Conclusiones.....	116
5.2. Recomendaciones.....	117
Aspectos complementarios.....	118
Referencias bibliográficas.....	120
Anexos.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: El liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad...	87
Tabla 2: Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma.....	88
Tabla 3: La capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real.....	89
Tabla 4:Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa.....	90
Tabla 5: Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones.....	91
Tabla 6: Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción.....	92
Tabla 7: El liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores.....	93
Tabla 8: El desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección	94
Tabla 9: El liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional.....	95
Tabla 10: Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este.....	96
Tabla 11: Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad.....	97

Tabla 12: La empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto.....	98
Tabla 13: El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad	99
Tabla 14: Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad.....	100
Tabla 15: La empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos.....	101
Tabla 16: Es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad.....	102
Tabla 17: Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa.....	103
Tabla 18: Ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad.....	104

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: El liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad.....	87
Grafico 2: Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma.....	88
Grafico 3: La capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real.....	89
Grafico 4: Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa.....	90
Grafico 5: Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones.....	91
Grafico 6: Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción.....	92
Grafico 7: El liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores.....	93
Grafico 8: El desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección.....	94
Grafico 9: El liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional.....	95
Grafico 10: Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este.....	96
Grafico 11: Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad.....	97

Grafico 12: La empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto.....	98
Grafico 13: El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad.....	99
Grafico 14: Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad.....	100
Grafico 15: La empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos.....	101
Grafico 16: Es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad....	102
Grafico 17: Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa.....	103
Grafico 18: Ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad.....	104

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	78
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	82
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	85

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeña empresas (MYPE) posee un destacado comportamiento dentro de la economía peruana, su aporte se incrementa continuamente al ser el tipo empresarial más difundido a nivel nacional, pero la falta de un sistema de gestión de calidad es un fenómeno que vino de la mano con la industria, muchos empresarios de las MYPE observan que la formalidad como el conjunto de requisitos establecidos por la ley, lo que nos llevó a preguntarnos qué condiciones determina a una empresa como formal en certificación de un sistema de calidad.

Según estadísticas de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las micro y pequeñas empresas (MYPE) que existen en todo el Perú tienen una “importancia crítica” para el futuro de la región pues generan la mayor parte del empleo, pero al mismo plantean un desafío estratégico para los países pues son los principales nichos de informalidad y baja productividad, además generan cerca de 47% de los empleos de la región. Si se añaden los trabajadores por cuenta propia, suman 75% del total. Las empresas grandes (incluyendo sector público) y medianas no alcanzan a generar 20% de los puestos de trabajo en Perú (OIT, 2015).

Estas MYPE generan el 47 % del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en Perú, mientras que solo un 19 % del empleo se genera en las empresas medianas y grandes, según el informe de la OIT "Pequeñas empresas, grandes brechas", a esta estructura productiva hay que añadir 76 millones de

trabajadores por cuenta propia, que representan el 28 % del empleo, y otro 5 % corresponde al trabajo doméstico (RPP, 2015).

Por otro lado en la región Piura, según el tamaño de empresa, las MYPES absorbieron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores, la mayor cantidad de trabajadores se encuentran en las ramas de actividad económica extractiva con 34.9 % y servicios con 24.4 %, así lo dio a conocer el Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) para el año 2015, además los trabajadores que integran las MYPES el 77.6 % son hombres; según grupos de edad los ocupados se concentran en la población de 14 a 29 años, en un 38 % y de 30 a 59 años un 57 %; y según nivel educativo culminado lo conforman en mayor parte aquellos que culminaron la primaria y secundaria (RPP, 2016).

Por tanto “el liderazgo aplicado a los fines organizacionales y empresas es el factor detonante para la conducción a la consecución de la meta o logro organizacional. Desde siempre las empresas que tienen bien definidos sus planes desde donde están y hasta donde quieren llegar son las que han podido avanzar y posicionarse con el paso de los años. Entonces estratégicamente establecer un líder que conduzca al equipo y que logre los resultados esperados es la meta básica de toda empresa. (...) En la actualidad la gran competitividad es un impulsor para mejorar, además cuenta con un gran número de razones que le dan la importancia que hasta ahora ha ido cobrando por lo que resulta necesario abordar este tema en las micro, pequeñas y medianas empresas debido a la situación en la que se encuentran inmersas: los procesos de

globalización en los que el intercambio de productos, así como la producción misma, se han transformado y adaptado al desarrollo tecnológico, a los nuevos métodos de producción y comercialización, pero sobre todo, a la velocidad con que cambian los mercados, hoy puede estar nuestro negocio fuerte, seguro; pero si no nos adaptamos al creciente desarrollo de la tecnología el día de mañana será muy incierto” (Vásquez, 2013).

La debilidad de las empresas en el Perú es que no apuestan por crecer ni buscan ser líderes en sus categorías, no invierten en potenciar sus ventajas competitivas ni arriesgan, por lo que sucumben ante empresas con mayores estándares de eficiencia que llegan con novedades al mercado local; los que dirigen las MYPES deben cambiar su mentalidad operativa por una estratégica para planificar su crecimiento. Y así, asumirá el liderazgo de la empresa, modernizará sus procesos y renovará su oferta; los empresarios deben conjugar la visión de todos los integrantes, definir el estilo de liderazgo y regular los comportamientos de la cultura organizacional, por tanto la clave es perder el miedo al fracaso, desarrollar una mentalidad inversionista y conocer a la competencia (Esquivel, 2014).

Además un cambio organizacional consiste en llevar una organización de una situación actual a una situación futura, la cual solo existe en la visión de los directivos. Por lo tanto, el líder que se requiere para dirigirlo no es el tradicional. En ese sentido, diferentes autores proponen que el nuevo tipo de liderazgo adaptativo que se requiere es del tipo "transformacional", en contraposición con el estilo tradicional, el cual denominaron "transaccional" (Brown, 2012).

Respecto a la gestión de la calidad Aguilar, (2010) afirma que es el principal factor de decisión para los clientes que demandan cada vez más productos y servicios, cobrando tanta fuerza e importancia que se considera la clave del éxito en cualquier empresa. Esto es totalmente cierto si se logra entender que un cliente satisfecho se llega a considerar un activo de gran importancia para una empresa; una persona satisfecha puede llegar a generar un número más alto de beneficios para la empresa que el cliente impactado por campañas publicitarias. Así, en este nuevo auge que se da por la calidad, es tarea primordial implementar esta “cultura de calidad” en la parte que nos toca, siendo esta por lo general dentro de los procesos de las organizaciones.

Además los sistemas de calidad son parte fundamental de la eficiencia y eficaz funcionamiento en los distintos departamentos o áreas de las empresas de todo tipo, siendo estos una herramienta poderosa de la competitiva, además no termina con la obtención de la certificación, es solo un principio del camino; ya que es un cambio cultural en las mismas más que una forma de trabajo (Palma, 2011).

Por tanto en la actualidad la gestión de calidad es un elemento fundamental en la gestión de las empresas y organizaciones; por lo tanto un factor importante es evaluar en las distintas empresas el grado de calidad que han alcanzado en las diferentes áreas; además uno de los factores que se tiene en cuenta para realizar la selección de un proveedor es el grado de calidad que este posee para el bienestar de todos los involucrados. Así también es importante que la empresa y organización pueda medir y calificar su propio grado de calidad con el fin de mejorar y tener liderazgo en el

mercado, hoy en día en la actualidad existen una gran cantidad de métodos y procedimientos de evaluación del grado de calidad de las empresas y organizaciones; en algunos resultan complejos y costosos como las auditorias y otros no revelan en forma clara el grado de calidad alcanzado por la empresa y organizaciones (Pelayo, 2009).

Dentro del ámbito externo las Micro y Pequeñas empresas les implica reconocer los aspectos claves del negocio y plantear la gestión en función del entorno que siempre cambia tenemos las siguientes características:

En el factor Político Legal las MYPES adoptan las medidas técnicas, legales y administrativas necesarias para fortalecer su rol de fomento en beneficio de las MYPES para establecer las normas y procedimientos relacionados con el proceso de estandarización de productos financieros destinados a los clientes potenciales y de conformidad con la normatividad vigente. Respecto a la estabilidad política y económica nuestro país ha gozado en las últimas dos décadas de un periodo de estabilidad democrática y económica. Esto ha permitido que nuestra economía se haya manejado con precaución y razonabilidad, con sus alzas y bajas, con promoción de la inversión, con apertura comercial y con estabilidad macroeconómica, las elecciones presidenciales preceda un periodo de inestabilidad y desconfianza, que en mayor o menor medida, afecta las decisiones de inversión. En la actual coyuntura, este periodo coincide con un escenario económico complejo donde el Perú viene creciendo por debajo de las expectativas y pronósticos en 2014 crecimos 2,8% del PIB (Ferrero, 2015).

“La economía enfrenta un proceso de desaceleración pasando de un crecimiento de 8,5% en 2010 al 2,4% en 2014. Al 2014 se tiene un nivel de pobreza de 24,2%, informalidad económica de 60,9% del PBI, informalidad laboral y subempleo de 74 y 47,3% de la PEA, respectivamente. Pero, a pesar de esto, se tiene el potencial para que el Perú pueda crecer a tasas sostenidas de 7% anual y generar, al 2021, que la pobreza sea solo de 6% con un ingreso per cápita en términos de paridad de poder de compra de U\$S 17 709” (Peñaranda, 2015).

Por tanto “la inversión privada es el segundo componente más importante de la economía, indicó que urge reactivarla mejorando el ambiente de negocios y atendiendo de manera efectiva los conflictos sociales, en particular los 160 activos. Señaló que sobran proyectos, destacando que tenemos una brecha en infraestructura del orden de US\$ 107 mil millones, de los cuales 30% se sitúa en el rubro de energía, 19,5% en transporte y 18% en vivienda. Esta potencial inversión requiere concretar las concesiones, asociaciones público privadas y obras por impuestos”, además el motor de la economía peruana ha sido la inversión privada. Del 27% de inversión que tenemos 21% es privada, entonces, en situaciones como esta la política pública puede mitigar o amortiguar, pero lo que va a decantar cuán rápido podamos avanzar son las decisiones que se tomen a nivel del sector privado, es necesario contar con un adecuado programa económico que incluya el aporte de representantes de organismos internacionales colaboración” (Peñaranda, 2015).

El crecimiento económico generalizado y sostenido es una condición suficiente para reducir la pobreza a los largo del tiempo, que ellos sustentan con datos que, efectivamente, señalan que el crecimiento de los últimos años estaría reduciendo la

pobreza y la desigualdad. Lo impresionante es que, durante el período en cuestión el PBI ha crecido en 20%, no obstante, la pobreza se ha reducido sólo en 2.7%, pues ha pasado de 54.3% a 51.6% del total de la población peruana. Esto significaría, que para reducir la pobreza a la mitad se requeriría de 40 años de crecimiento a estas mismas tasas. Por su parte, la pobreza extrema ha bajado 4.9%, ha pasado de 24.1% al 19.2%, esto significa que se requeriría de 10 años para reducirla a la mitad. Por tanto desde el punto de vista de las tendencias, lo que es un gran problema es la desproporción entre crecimiento y reducción de la pobreza. Además que más del 90% de los ingresos están constituidos por aquellos generados por el hogar en base a su fuerza de trabajo y que el Estado transfiere menos del 5% de los presupuestos familiares, por concepto de programas alimenticios. Es decir, esta mejora en los niveles de pobreza es más un esfuerzo de las familias que del Estado (Gonzales, 2015).

Dentro del ámbito económico, las tasas de interés que pagan los bancos por ahorros en moneda extranjera vienen en picada. Por ello, el mercado demanda instrumentos de inversión que ofrezcan una mayor rentabilidad, por ello los inversionistas están buscando un retorno más atractivo para las tasas de interés, particularmente en dólares, están bastante bajas”. Según la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), las tasas de interés que pagan los bancos en dólares vienen bajando, principalmente para las empresas y, en particular, por depósitos a plazo de 181 a 360 días. Estas descienden de 2.76% a 0.99% anual (Flores, 2015).

Por ello se considera en la presente investigación al economista Lindón Vela, de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, quien estima que 82 por ciento de las 648.147 MYPES formales peruanas se ubican en el sector terciario de la economía, 49,6

por ciento dedicadas a actividades comerciales y 33,3 por ciento a servicios. El 11 por ciento de estas empresas se dedican a actividades en manufactura, 2,9 por ciento a la actividad agropecuaria y 2,5 por ciento a la construcción. Las microempresas que se dedican a la pesca, minería e hidrocarburos representan 0,7 por ciento. El estudio de Lindón Vela también señala que 53 por ciento de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada corresponde a la microempresa, y 7 por ciento a la pequeña empresa. En el 2005, cuando comenzó el crecimiento sostenido de la economía, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) registró 648.147 MYPES, las cuales representaban 98 por ciento del universo empresarial peruano compuesto por un total de 659.046 empresas formales.

Respecto al factor sociocultural *“la fuerza laboral nacional (PEA total) se estima en alrededor de 16,4 millones de personas, por tanto la población ha crecido en un promedio de 1,13% anual, creció en 1,10%, se estima que la población de áreas urbanas habría ascendido a 76,7% que la población de áreas rurales habría alcanzado el 23,3%. Por tanto el 65% de la población peruana tiene un rango de edad de 15-65 años y su PEA alcanzo al 71, 4% de la población”*, lo cual brinda al país un bono demográfico, de manera eficiente con beneficios estructurales, en la población que está en edad de producir y consumir, el cual se estima que es un alto porcentaje de la fuerza laboral con un potencial bono demográfico, que beneficiara en la producción, inversión, ahorro y consumo de las micro y pequeñas empresas, y lo más importante de este panorama es que el país tiene una gran ventaja de prácticamente recién haber iniciado su bono demográfico, dentro del cual permitirá tener condiciones necesarias de inversión pública y privada, para luego cubrir las oportunidades y demandas del consumo de un periodo de bono demográfico (Pantagoso, 2016).

Cabe mencionar que la industria de los alimentos en nuestro país, ha sido evolucionada por el poder adquisitivo fundamentalmente por la población, incrementado por el crecimiento económico, el crecimiento de empleo y por el sistema financiero y el consumo de todos los hogares el cual creció en un 6,3%, sustentado por un ingreso mayor de las familias en el Perú. Por tanto el mayor gasto se está viendo reflejado en los alimentos y bebidas como son: azúcar y dulce (32,4%), alimentos preparados (6,9%) (Pantagoso, 2016).

El factor tecnológico en los últimos años ha evolucionado tanto que hoy en día la telefonía móvil, el internet, el wassap y el correo electrónico han impactado decisivamente a la organización de las empresas y en los estilos de liderazgo; la comunicación en tiempo real ha facilitado el trato más ágil entre las diferentes estructuras de las empresas. En el mercado también se han generado cambios, de tal manera que prácticamente se han eliminado los tiempos de espera, los clientes ahora exigen soluciones inmediatas, y requieren poder hablar en el momento con la persona idónea, esto por tanto es un gran reto para el líder empresarial.

Por tanto urge que las pequeñas empresas, que representan más del 90% del tejido empresarial del país, redefinan sus estrategias comerciales e identifiquen las ventajas competitivas de sus productos y servicios. Así, se reducirán los riesgos que causan el rápido avance de la tecnología y comunicaciones, que afecta al 70% de estos emprendimientos que no sobreviven a la segunda generación porque no han desarrollado la capacidad de innovar (Esquivel, 2014).

Dentro de los instrumentos para impulsar la innovación y la transferencia tecnológica quisiera destacar la pronta aprobación e implementación del Fondo de Apoyo a la Innovación, Ciencia y Tecnología (FINCYT) en su segunda fase, los incentivos tributarios dados para que la MYPE inviertan más en innovación, la reestructuración del CONCYTEC y la pronta creación de un Sistema de Tecnología e Innovación que mejor articule los esfuerzos que las entidades del Estado hacen en materia de inversión en investigación y desarrollo. El foco será uno que apueste por la generación, transferencia, adopción, uso y explotación de nuevos conocimientos y tecnologías. De esta manera, impulsaremos una estructura productiva que impulse la demanda de servicios tecnológicos, se genere una mayor demanda empresarial de conocimiento universitario y se contribuya al establecimiento de intereses comunes entre el sistema de investigación pública y el sector productivo (Jiménez, 2013).

En el ámbito interno los microempresarios de las MYPES no evalúa lo suficientemente los aspectos claves de su negocio es por ello que en la presente investigación por considerar de vital importancia los factores internos que menciona en su obra las fuerzas competitivas de Porter:

La capacidad de negociación de los proveedores depende de las características del sector, tales como el número de proveedores, su importancia en la cadena de valor o su concentración. En este caso existen multitud de proveedores, lo que origina que el cliente presione e imponga condiciones favorables a sus intereses, sabiendo que los grandes grupos o cadenas están integrados verticalmente, y que una parte de toda la producción se está dando en sus tierras, y para algunos procesos los proveedores no tienen el poder de negociación.

La posibilidad de productos sustitutos en el caso de la elaboración y venta de chifles, hablaré de productos de sustitución, las características principales de los productos con mayor grado de sustitución suelen ser: productos con altos márgenes comerciales de papa lays, productos de camote, productos de yuca. Debido a la internacionalización de los productos, los empresarios cada vez compiten agresivamente y tratan de mejorar la calidad de sus productos, por tanto es bastante alto los márgenes comerciales, entonces podemos concluir que la amenaza de los productos sustitos es alto, y los empresarios no deben descuidar.

La rivalidad de la distribución de los productos de chifles en los comerciantes minorista, es muy alta, los competidores elaboran estrategias agresivamente en la calidad, marketing, precios e innovación, entonces la venta del producto es muy alto, porque no existe el grados de diversificación de calidad, solo compiten por los precios y marcas, que los cliente hacen su elección, además los empresarios se ven afectados porque la materia prima tiene un costo elevado.

La posibilidad de nuevos competidores potenciales en el mercado existen barreras como son los patentes, requisitos de capital, acceso a la distribución y comercialización, costos de transferencia, y otros requisitos que existen. Por tanto las empresas elaboración y venta de chifles son micro y pequeñas empresas que se benefician de la economía en escala, y los comerciantes internacionales si pueden ser una gran amenaza, entonces concluimos que la rivalidad de competidores en el mercado o distribución minorista es muy baja.

El poder de negociación de los compradores en este rubro es numeroso, pero no están organizados para defender sus propios intereses, por que realizan la compra en forma individual, existe poder de negociación cuando realizan compras grandes, es muy importante aclarar que el cliente es el consumidor final por lo que no hay riesgo hacia atrás, pero si es diferente con los productores, en este rubro el consumidor no tiene mucho poder de negociación.

Dentro de los productos de exportación con mayor acogida meta está el chifle, un tipo de snack elaborado de la cocción de rebanadas de plátanos en aceite vegetal, por lo que es natural y nutritivo. Existen más de 20 empresas exportadoras de chifles en las cuales aproximadamente son 50% son productoras y tiene presencia dentro de Ecuador (Castro, 2010).

Al respecto la Asociación de Exportadores (ADEX), informó que el consumo de chifles en el mundo crece a buen ritmo, por lo que no es de extrañar que las empresas peruanas incursionen con más fuerza en ese rubro. Señalo que los envíos de chifles de este año sumaron US\$ 1.2 millones, 29% más que en similar periodo del año pasado cuando el monto ascendió a US\$ 931 mil 356. Los chifles peruanos, preparados con plátanos verdes se convirtieron en uno de los snacks favoritos por su gran sabor y suave textura. El principal destino de ese bocadito es EE.UU. que lo importó por US\$ 1 millón 168 mil, concentrando de esa manera el 97% del total, y otros destinos son Chile con pedidos por US\$ 34 mil 757, seguido de Suiza, Canadá, Japón, Francia, Italia, Brasil,

Bélgica y Aruba. En total fueron 10 los países destinos de ese snack que también se produce en otros países como Ecuador y los de Centro América (ADEX, 2010).

Además en la zona norte los chifles son alimentos complementarios, ya que en muchos platos sirven para la guarnición de la variedad de platos que existe. Sobre la Elaboración del chifle a base del banano, comienza con la selección cuidadosa del banano a ser utilizado, los estándares son: Banano. Los bananos una vez seleccionados son pelados y rebanados, para luego pasar a la freidora industrial y ser cocidos (aproximadamente 2 minutos) hasta alcanzar el punto óptimo de cocción (color amarillo intenso); se continua con el proceso de control de calidad donde se escogen los chifles que sean redondos con buena cocción y no maduros, para posteriormente pasar por un tambor donde se les agrega sal o algún otro tipo de condimento sea picante o cebolla, Finalmente, el último es el empaque del producto en diferentes tamaños y variedades, en este tiempo existe muchos negocios en este rubro, aún hay espacio para ingresar a este sector. (López y Ochoa, 2009).

Al respecto Carrillo, (s.f.) manifiesta que evidentemente no todo el plátano producido alcanza la calidad necesaria para ser comercializado a través de empresas exportadoras. Aproximadamente un 30% de la producción no alcanza los estándares requeridos y se le considera “rechazo”, el cual es empleado como alimento para el ganado y otra parte para consumo interno. El presente trabajo de investigación pretende dar una mejor comercialización al producto actualmente calificado como rechazo, introduciendo un proceso de elaboración artesanal de “chifles” (snack consistente en el laminado del plátano, posteriormente se fríe y es empacado para su elaboración,

distribución y posterior comercialización) los cuales son muy populares y cuentan con un consumo en aumento en el país.

El chifle piurano, es un producto emblemático y bandera en la región, que está conquistando al mundo, todos los turistas y viajantes llevan su bolsa de chifle, por tanto hoy en día también los productos se encuentran en los supermercados de Moscú y en Rusia (Nunura, 2011).

Existen muchos emprendimientos que se realizan movidos por la necesidad, es decir se busca implementar una idea de negocio de forma apresurada, sin conocer si tenía o no el potencial de mercado para generar ingresos. La falta de oportunidades de empleo en la década de los 90 empujó a las personas a buscar su propio empleo y crear su propia empresa, pero la gran mayoría eran motivados por la necesidad en los sectores comercio y servicios.

Por tanto las MYPE elaboración de chifles en el distrito de Sullana cumplen la importantísima función social de hacer llegar los snack de primera necesidad a los consumidores finales; cada negocio es una célula en el gran organismo socioeconómico y cultural de Perú. Como todas las microempresas, la elaboración de chifles representa una buena y potente alternativa para enfrentar problemas de empleo, desigualdad y pobreza, a escala nacional y mundial, ya que son resultado de auto emplearse, de generar ingresos en el corto plazo, de aprender a ser empresario.

Dentro de los problemas que se encuentra es que no ejercen un buen liderazgo, sensibles a entornos negativos, dificultades de gestión, volátiles, retraso tecnológico, desinformadas y no comunicadas, bajo volumen en su producción y ventas, carencia de estrategias para crecer, baja productividad y crecimiento no planificado.

El problema común que se observa en las MYPES y emprendimientos es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa para lograr la calidad del producto y servicio que ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control de los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños (Paulise, 2015).

Las MYPES en Sullana cuentan con gran desventaja frente a los de Piura, porque no cuentan con sistemas de estándares para exportar sus productos, estos solo se dedican a la venta por menor, además no cuentan con liderazgo en la producción de chifles, por tanto no son líderes en su rubro y eso hace que no crezcan empresarialmente, tengan pocos ingresos y por ende su rentabilidad se ve afectada.

La presente investigación proviene de las líneas de investigación: “caracterización de la gestión de calidad, marketing, neuromarketing, uso de las TIC, outsourcing, atención al cliente, benchmarking, liderazgo, en las MYPE, líneas que han sido asignadas por la escuela de Administración y comprenden el campo disciplina: promoción de las MYPE”.

El enunciado de la presente investigación se formula a través de una pregunta siendo esta: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles del distrito de Sullana año 2017?, problemática que existe en la provincia de Sullana para lo cual buscaremos alternativas con las cuales podrán dar solución y escoger una alternativa adecuada para cada empresa.

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) determinar las características del liderazgo en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (b) describir la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (c) identificar las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (d) determinar los beneficios que se logran con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, en la actualidad las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017 se preocupan por brindar un servicio y producto de calidad, además tener liderazgo en su rubro, para

mantener la satisfacción de sus clientes; por otro lado no emplean los métodos de evaluación de la productividad que les ayuden al éxito en un mercado competitivo. Tener y mantener un adecuado control de calidad, haciendo énfasis en el servicio, limpieza y buena calidad del producto así como mantener cuán importante son los clientes y su satisfacción, como punto clave para obtener una buena elaboración y productividad aplicando cualquier mejora en el enfoque y los principales factores que explican su crecimiento.

También se justifica en el aspecto práctico, la presente investigación se desarrolla con el propósito de determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad de las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017 y de esta manera su desarrollo ayude a la MYPE de este rubro a que el empresario pueda diseñar estrategias concernientes que al aplicarse contribuirían al desarrollo de una mejor gestión de calidad, y de esta forma no causar dudas sobre la procedencia de los productos, y tampoco se expongan a múltiples riesgos que se podrían presentar como la falta de acceso de información del producto o el consumo inadecuado de los alimentos, brindando un buen servicio de calidad y fomentando un consumo responsable de los chifles hará que la organización se vuelva cada día más competente, generando así una mayor aceptación en el mercado, y por ende un mayor beneficio para estas empresas, Por lo tanto, sería importante conocer las características de las MYPE.

De la misma manera se menciona el aspecto metodológico, el valor de implementar un sistema de calidad, seguridad e higiene tanto de los productos como servicios que brindan las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017, sirve de plataforma para desarrollar desde el interior de la organización, un

conjunto de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente y consumidor, es decir sea de calidad, para así ofrecer mayor posibilidad de que sea adquirido por este, logrando aumentar el porcentaje de ventas planificado por los propietarios de las MYPE. Así mismo, la investigación aplica la metodología científica, se empleara fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información, el que será validado por tres expertos, dicho instrumento de recojo de datos constituirá una nueva estrategia para generar conocimiento válidos y confiables.

Además se justifica en el aspecto social porque es importante y analizara el sector de las MYPES elaboración y venta de chifles, determinando los atributos y comportamiento de los consumidores de dicho sector, y servirá como base para los propietarios de los mismos.

Por tanto la investigación se justifica porque servirá como aporte profesional para el crecimiento en nuestro desarrollo profesional.

En el aspecto personal porque permite ampliar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante la vida estudiantil; con el fin de dar alternativas de solución a los empresarios de las MYPES elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Además la investigación se justifica porque elaborara una propuesta de mejora de la gestión de calidad y el liderazgo de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; para que ellos consideren su aplicación y ejecución a fin de mejorar las dificultades que presenta la empresa.

En tal sentido la metodología de la investigación se utilizara el nivel cuantitativo, es de tipo descriptivo y su diseño es no experimental Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. En el caso de esta investigación se está buscando encontrar las características de la gestión de calidad y liderazgo de las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana, año 2016, la población y muestra en estudio es la misma y estará conformada por las empresas de elaboración de chifles, y la técnica será la encuesta con el instrumento de cuestionario con el cual se llegara a las conclusiones.

El trabajo de investigación se ha estructurado en tres partes. En la primera parte se desarrolla la revisión de la literatura que respalda la tesis que incluye los antecedentes y el marco teórico. En la segunda parte incluimos la metodología con el tipo y enfoque de la investigación, el diseño, universo y muestra y el plan de análisis. La tercera parte se desarrolla los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones y por ultimo las referencias bibliográficas y anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Liderazgo

2.1.1.1. Antecedentes Internacionales

– Centeno (2012) en su trabajo de investigación denominado “liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional”, tesis para optar el título profesional de Lenguas Modernas en la Universidad EAN, Colombia, el objetivo general del presente trabajo es Identificar de qué forma los propietarios de la PYMES colombianas del sector BPO (Business Process Outsourcing) desarrollan competencias de liderazgo organizacional, y analizar como el impacto de la comunicación organizacional influye en la productividad de las mismas, empleó la metodología el tipo de investigación utilizado para el desarrollo del presente trabajo fue observacional descriptivo, de tipo transversal de acuerdo al periodo y ocurrencia de los hechos, el instrumento fue de encuesta y posteriormente una entrevista y concluyó que en Bogotá hace falta una política eficiente a implementar dentro de las organizaciones, en el caso específico, de las pymes del sector BPO (Business Process Outsourcing), respecto al tema de liderazgo y comunicación organizacional. La importancia de dicha implementación radica principalmente del hecho de que en la capital de la republica el sector de las empresas que prestan servicios de BPO (Business Process Outsourcing) son en su mayoría extranjeras; por lo tanto, si las pocas empresas colombianas que se dedican a actividades de este tipo quieren ser competitivas dentro de este sector deberán esforzarse por ser cada día más eficientes y en esto, tanto el liderazgo como la comunicación organizacional son claves para obtener todas las metas y objetivos tanto a

nivel administrativo, como comercial y económico que se plantee la organización.

– Hernández (2013) en su trabajo de investigación denominado “el liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica”, tesis para optar para optar el título de: Magister en Dirección y Gerencia de Empresas en la Universidad del Rosario, Colombia, teniendo como objetivo general del presente trabajo es apoyar la estrategia proporcionando coherencia e integración entre objetivos, los planes, las acciones de la dirección, la difusión y gestión de la imagen y de la información, empleó la metodología descriptivo, de tipo transversal el instrumento fue de encuesta y concluyó que los gerentes como grandes hombres líderes que llevan el poder adquirido en las decisiones de las metas u objetivos de sus empresas, deben tener una formación especial y posicionarse sin sobrepasar los derechos de los demás, como lo hacen los animales-líderes al ganar respeto de los otros como el león al combatir por los integrantes de su manada; el gerente debe luchar con conocimiento y experiencia, al llevar al éxito a todos los integrantes de un equipo, o como lo hacen las hormigas, quienes trabajan en equipo, donde cada una tiene una función específica para mantener seguros a todos los integrantes del hormiguero, o las aves quienes son un excelente ejemplo de comunicación efectiva para todos los integrantes de sus bandadas cuando están en peligro o cuando quieren llamar la atención. Teniendo al líder de una organización como el más capacitado en cuanto a la formación en valores y ética, el manejar un lenguaje claro, poseer unas habilidades especiales en escuchar a sus subalternos y tener presente las habilidades de cada uno, para fortalecerlas y trabajar horizontalmente en el organigrama de la empresa, con liderazgo comunitario, debe además estar en formación o aprendizaje constante de nuevas técnicas de planeación,

realización y además, controlar y evaluar de manera permanente los procesos para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación.

– Velasco (2013) en su trabajo de investigación denominado “Representaciones conceptuales de los atributos del liderazgo y de inteligencia emocional en la significación de un líder ideal para el siglo xxi en un contexto organizacional”, tesis para optar para optar el título de doctorado en Filosofía con Orientación en Psicología en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, teniendo como objetivo general Identificar las relaciones que existe entre las redes semánticas naturales de los conceptos teóricos de una materia (estructura de conocimiento) entre los maestros que la imparten y sus alumnos, empleó la metodología el diseño de esta investigación fue un estudio cualitativo a través de representaciones mentales de la organización conceptual de los atributos de liderazgo ideal y de la inteligencia emocional en la significación de un líder en un contexto organizacional, llegando a la conclusión que el problema de liderazgo de cómo ser democrático en las relaciones con sus subordinados y al mismo tiempo mantener la autoridad y control necesarios lo cual genera frecuentemente una inconformidad en el líder puede ser resuelta visualizando la toma de decisiones como un continuo disponible para el líder en la cual a cada acción que se propone está relacionada con el grado de autoridad usado por el líder y la cantidad de libertad disponible para sus subordinados en la toma de decisiones.

2.1.1.2. Antecedentes Nacional

– Quesada (2014) en su investigación denominada “El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012”, tesis para optar el título de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, UGEL N° 04, año 2012. La metodología que empleó fue Investigación cuantitativa, corte trasversal y diseño correlacional, aplicaron dos instrumentos (cuestionarios) con la técnica de la encuesta, y concluyo que el liderazgo transaccional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en las instituciones educativas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de Comas, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04. Esto significa que el comportamiento organizacional que se da mayoritariamente tiene que ver con el liderazgo transaccional que los directivos asumen regularmente en dichas instituciones educativas. Dirección por excepción pasiva, los resultados de la investigación demuestran que tiene relación significativa con el comportamiento organizacional en las dos instituciones educativas. Significa que el comportamiento organizacional tiene que ver con la dirección por excepción pasiva que asumen los directivos en un nivel medio.

– Blanco, Espinoza y Silva (2013) en su investigación denominada “Liderazgo en la micro y pequeña empresa en el Perú”, tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general determinar la aplicabilidad de las teorías o modelos actuales de liderazgo en las MYPE peruanas. La metodología que empleó fue Investigación cuantitativa, corte transversal y diseño correlacional, aplicaron dos instrumentos (cuestionarios) con la técnica de la encuesta, y concluyo que Es una MYPE típica, donde el líder y los seguidores pertenecen a la misma red social – migrantes -; por tanto, a pesar de que el estilo del líder no coincide con el que teóricamente sería el ideal para el nivel de preparación para sus seguidores, se valora más la preocupación por el bienestar y la no existencia de expresiones racistas – características cuya presencia se explica por sí misma en dicho entorno-, por ejemplo, y no se presentan percepciones negativas acerca de la falta de participación o delegación por parte del líder. Otro aspecto, es el papel integrador y socializador que representa la MYPE para sus miembros migrantes, al estar enfrenándose a una realidad distinta a la suya, a la que deben vencer. Ya el hecho de pertenecer a su empresa significa para el migrante un reconocimiento de la sociedad como un miembro útil; por ende, estar puede constituirse en una condición suficiente para generar su motivación y percepción positiva en su relación con el líder y con la empresa.

– Macedo (2016) en su investigación denominada “Caracterización del Liderazgo Transaccional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta al por Menor de Abarrotes en Puestos de Venta en la Ciudad de Huaraz, 2014”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo

como objetivo general describir las principales características del liderazgo transaccional en la micro y pequeña empresa del sector Comercio, Rubro venta al por menor de abarrotes en puestos de venta en la ciudad de Huaraz - 2014. La metodología que empleó la investigación fue de nivel cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal; la población muestral estuvo conformada por veinte colaboradores de las MYPE estudiadas; a la cual se aplicó la técnica de encuesta, mediante un cuestionario de dieciocho preguntas cerradas, y concluyo que desde la perspectiva de los colaboradores de la micro y pequeña empresa del sector Comercio, Rubro venta al por menor de abarrotes en puestos de venta, Huaraz, 2014, se puede puntualizar que en la mayoría de estas empresas se desarrolla un deficiente liderazgo transaccional, ya que en gran medida hay descuido por parte de los líderes que no brindan ayuda al trabajador para que se esfuerce; tampoco aclara ni especifica las responsabilidades de cada uno de ellos y eso ocasiona que el colaborador no logre los objetivos propuestos; además, que no precisan qué recibiría el trabajador si logra las metas; tampoco expresa satisfacción cuando el trabajador cumple con lo esperado; y sobre todo, que no informa si el trabajador ha hecho bien sus labores. Las principales características que se presentan en el liderazgo transaccional son: la recompensa contingente que se refiere a premiar las acciones del colaborador; por el contrario la dirección por excepción, el líder solo interviene cuando no se han logrado los objetivos, por esta razón, se puede afirmar que en la MYPE no se aplica el liderazgo transaccional adecuadamente.

2.1.1.3. Antecedentes Regional

– Romero y Guevara (2014) en su trabajo de investigación titulada “Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y

fortalecimiento en la actividad exportadora, de las MYPES del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado”, tesis para optar el título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general presentar lineamientos estratégicos que permitan a las MYPES del sector Artesanal en la región de Piura, hacer frente a las nuevas tendencias del mercado, con el fin de mejorar su nivel de competitividad para su introducción y fortalecimiento a la actividad de exportación, empleó la metodología el análisis cuantitativo, lo que nos permitirá profundizar en los diferentes aspectos relacionados con la posición competitiva de las MYPES Artesanales, y el análisis cualitativo a través del análisis externo e interno del sector, para así proponer lineamientos estratégicos para su incursión a la exportación, objetivo principal de este estudio y se obtendrá a través de una Encuesta Ad Hoc ajustada a los objetivos del proyecto y diseñada para obtener el mayor nivel de detalle posible, obteniendo las siguientes conclusiones que es importante la participación de las Universidades en la asistencia para la capacitación del gremio de artesanos; dada la incapacidad financiera de los artesanos para solventar sus capacitaciones de diferentes índoles, sabemos que existen entidades mundiales multilaterales y ONG’S locales y extranjeras dispuestas a financiar estas capacitaciones en la medida que estas puedan asociarse y mejorar la calidad de sus productos cara a la exportación. Para todo ello es clave que exista un ente y/o un directivo o bien un dirigente con ascendencia que lidere y tenga la capacidad de agrupar y motivar a todos los artesanos de la región para querer dar este salto a la modernidad que implica formalizarse y romper con muchos paradigmas que han restringido el acceso a los mercados internacionales y el aprovechamiento de los Tratados de Libre de Comercio que el país ha formalizado con importantes países de la orbe mundial.

– Centurión (2015) en su trabajo de investigación titulada “Factores determinantes del estilo de liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de octubre de la provincia de Piura”, tesis para optar el título de Maestría en Educación Mención en Gestión Educativa en la Universidad de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general Identificar los principales factores que determinan el estilo de liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de Octubre de la provincia de Piura, empleó la metodología el análisis empírico-analítico, racionalista o tecnológico, y es reconocido por ser el paradigma que ha dominado las investigaciones tanto en ciencias sociales como en la Educación, obteniendo las siguientes conclusiones que establecer que dentro de las características personales, según los 44 docentes, el director no tenía un buen liderazgo. Es decir según las tablas 1 y 3, el director no se ubica ni en el liderazgo transformacional ni en el transaccional, y por las aspectos obtenidos en los resultados lo enfocan hacia el no liderazgo, específicamente en la tabla 5, donde un 65.91% manifiesta que está totalmente de acuerdo en que el director se ubica en el estilo de no liderazgo (*laissez-faire*) y un 52.26% de los docentes fueron enfáticos en afirmar que el director nunca fomenta el desarrollo de programas de formación para el personal docente, lo que permite confirmar que estamos frente al estilo de liderazgo del no liderazgo.

– Castro (2014) en su trabajo de investigación titulada “El liderazgo transformacional en la dirección de instituciones educativas particulares de la ciudad de Piura - Perú”, tesis para optar el título de Maestría en Educación Mención en Teorías y Práctica Educativa en la Universidad de Piura en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general conocer los factores del liderazgo transformacional que se manifiestan

en los miembros del consejo educativo del Colegio Particular Stella Maris”, empleó la metodología que enmarca es paradigma interpretativo también conocido como humanista, cualitativo, obteniendo las siguientes conclusiones que en la actualidad la educación requiere de directivos líderes que impulsen a la innovación y al cambio permanente, que aprovechen al recurso humano del colegio influyendo en ellos para dirigirlos a lograr objetivos o metas comunes, el cual dependerá de su estilo personal y las exigencias de la situación. Hablar de un perfil ideal del director líder es imposible pero si podemos encontrar rasgos comunes que puedan caracterizar un estilo de liderazgo en la dirección de colegios. La dirección en el colegio particular “Stella Maris” es liderado por un consejo educativo quienes cumplen funciones de dirección, administración y pedagógica, centrando su quehacer en la calidad de los aprendizajes de los alumnos y en la calidad de la práctica docente. Para lograr esto último se requiere asumir la gestión de dirección desde un enfoque transformacional que logre vincular al consejo educativo con los profesores y estos con los alumnos.

2.1.1.4. Antecedentes Local

– Tamariz (2014) en su investigación titulada “Gestión de la calidad y liderazgo pedagógico de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2014”, tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación, en la Universidad Cesar Vallejo, Sullana, tuvo como objetivo general Establecer la relación significativa entre la gestión de la calidad y el liderazgo pedagógico de los de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2014, empleó la metodología de la investigación el estudio es correlacional descriptivo; correlacional porque busca cuantificar el grado de relación o asociación que existe entre las dos variable Y es descriptiva porque se busca describir las variables de

estudio, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. El instrumento es el medio auxiliar para recoger y registrar los datos obtenidos, llegando a la conclusión que la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el liderazgo pedagógico de las instituciones educativas de educación pedagógica públicas de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$, es decir, implica percibir la institución articulada a un modelo de gestión sobre la que hay que actuar con entusiasmo para alcanzar objetivos. Existe relación significativa entre la dimensión reconocimiento de la existencia del sistema y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión teoría de la variación y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión teoría del conocimiento y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$. Existe relación significativa entre la dimensión psicología del ser humano y el liderazgo pedagógico en los institutos de educación superior pedagógica de la región Piura, siendo el valor $p = 0,000$ menor a $0,05$.

– Ancajima (2015) en su investigación titulada “Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa”, tesis para optar el título Maestría con mención en Gestión Educativa, en la Universidad Cesar Vallejo, Sullana, tuvo como objetivo general Identificar los rasgos característicos más importantes de la Dirección General del C. P. M. “San Pedro Chanel”, los cuales influyen en la buena gestión de la Institución, empeló la metodología de la investigación es de nivel descriptivo – cualitativa, tipo ex

post facto, llegando a la conclusión que las características propias del liderazgo transaccional que es factible y oportuno trabajar en algunas situaciones, puede decirse que los trabajadores reconocieron: Recompensa contingente (74,2%) y Dirección por excepción activa (84,3%). Es decir, posee tales características aunque no sean las dominantes puesto que se presentan de acuerdo con el contexto dado. Y las características propias del liderazgo Laissez – Faire y se obtuvo como producto que el Director no posee dos de los rasgos propios de este tipo. A saber: Dirección por excepción pasiva (65,7%), el personal manifestó que no se presenta este rasgo en el Director y en relación a la segunda característica (Dejar hacer) se obtuvo el 73,8% de negación de tal enunciado. Los otros rasgos sí se presentan en la persona directiva como son: Esfuerzo extra (83,4%), Eficacia (93,6%) y Satisfacción (83,1%).

2.1.2. Variable Gestión de Calidad

2.1.2.1. Antecedentes Internacionales

– Herrera (2008) en su trabajo de investigación denominada “diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa”, tesis para obtener el título de Maestría en Gestión de la Calidad en la Universidad Veracruzana, México, como objetivo general: Mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000, el método que empleó es la técnica documental y de campo, llegando a la conclusión que el sistema de gestión de la calidad, beneficiará a la organización, pues este representa un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que todavía no han realizado

este proceso. Se mantendrá una administración sistémica, eficaz y productiva, que le ayudará a adaptarse a las necesidades del medio, mejorando gradualmente las operaciones, y eliminando las deficiencias detectadas como la falta de documentación, procesos no estandarizados, falta de capacitación, y deficiencias en la comunicación. El sistema de gestión de la calidad, ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas y luego corregirlos evitando que estos se repitan nuevamente a través del tiempo.

– Ruedas (2014) en su trabajo de investigación “diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa mamut andino. C.A.” trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera industrial, en la Universidad de Guayaquil, quien tuvo como objetivo general Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la compañía Mamut Andino en el área de Operaciones el cual utilizo la metodología de la documentación y tiene un criterio práctico que evite generar actividades burocráticas en la empresa. Por medio de entrevistas lluvia de ideas diagrama de Ishikawa y levantamiento de la documentación utilizada en cada proceso, llegando a las siguientes conclusiones que la propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 es la adecuada para esta organización, determina que son procesos que pueden enfrentarse a un control continuo de la calidad y que el proyecto realizado servirá de base para que Mamut Andino empiece el cambio e incentive al personal a medir sus procesos mediante indicadores de gestión, controlar y realizar un seguimiento de dichos procesos, sin que requiera una gran inversión, tanto de tiempo como de dinero, hasta el momento en que la organización implemente sus sistema de gestión de la calidad, La adopción de un sistema de gestión de la calidad, se genera

como una estrategia para la organización, el fin es que la organización se vuelva competitiva generando beneficios a mediano y largo plazo, logrando a la vez asegurar a sus antiguos clientes y atrayendo a nuevos clientes.

– Ospina (2015) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”, Tesis de doctorado en marketing, en la Universidad de Valencia, España, el cual tuvo como objetivo general aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y con todo ello definir sus efectos en términos de satisfacción y lealtad, utilizando la metodología de investigación empírica realizada, y los resultados de ella derivadas. Así, el capítulo nueve presenta, en primer lugar los resultados de una investigación cualitativa que se realizó con el objetivo de identificar aspectos específicos de las relaciones entre empresas reales del sector del transporte de mercancías, mediante el instrumento SERVQUAL de “tres columnas” recoge, no sólo la discrepancia entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio deseado (ED), sino también el desajuste entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio adecuado (EM), llegando a las siguientes conclusiones que las características que el transporte intermodal debe cumplir, y que nos permiten delimitar de una mejor forma este concepto: a) un único lugar de origen y de destino; b) utilización de varios modos de transporte; c) un contrato único de transporte, con una sola declaración de expedición; d) un operador responsable de toda la operación; e) la mercancía no sufre transformación, por lo tanto no existe manipulación; f) una tarifa de servicio única pactada desde el lugar de origen al destino final; y g) simplificación de los trámites

documentales aduaneros, los sistemas de planeación (APS) son utilizados de forma complementaria con los sistemas ERP, ya que a partir de la información capturada, estandarizada y almacenada que provee el ERP, el APS permite el análisis para la toma de decisión, Por último, los sistemas satelitales (GPS) se pueden aplicar para mejorar la operación del transporte de mercancías a través de la gestión y monitorización de vehículos, la captura y el mapeo de la infraestructura de transporte, la gestión y monitorización de incidentes durante el transporte y los sistemas de navegación de los vehículos.

2.1.2.2. Antecedentes Nacionales

– Figueroa (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. La metodología que empleó fue de tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 40 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta, y concluyó que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de

panadería del distrito de Huaraz son los siguientes : una gran porcentaje de gerentes perciben un alto grado de ineficiencia respecto a la aplicación correcta de lean manufacturing en sus empresas porque consideran que existe demasiado desorden con los insumos, los procesos de producción fuera de tiempo, el desperdicio de los insumos, se carece de disciplina en las tareas que no están estandarizadas correctamente, y bajo el enfoque de Lean Manufacturing identificados se basa en la filosofía de gestión que realiza una empresa con el fin de eliminar los errores, sin embargo las panaderías no tiene en claro a la aplicación correcta de lean manufacturing.

– Muñoz (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas de sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. La metodología que empleó fue de tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 15 empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta, y concluyo que las principales características de las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro fabricación de muebles para el hogar, son las siguientes: existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpinterías. Por lo que se observa que existe

un deficiente en detectar a tiempo los problemas, y la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing consiste en la eliminación de toda acción que no añada valor al producto. Las cuales no se cumplen en las empresas por la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles.

– Villanque (2016) en su investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque customer relationship management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016. La metodología que empleó fue de tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 197 micro y pequeñas empresas, de los cuales se realizó un muestreo estratificado determinando una muestra de 22 empresarios y / o gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas por medio de la encuesta, y concluyo que las principales características de la de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, son las siguientes: bajo porcentaje de comunicación con el cliente, falta de acciones diferenciales para el cliente (tarjetas, puntos, regalos, estrategias tipo club, entre otros), una moderada búsqueda de relaciones de confianza con el cliente y como también una moderada

búsqueda de satisfacción del cliente. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo empresarial en las MYPE estudiadas debido a que prevalece una gran despreocupación por parte de los empresarios y / o gerentes por mejorar y / o innovar todos los procesos que están fuertemente vinculadas con el desarrollo de las empresas el cual dirigen, y de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, son las siguientes: bajo porcentaje de comunicación con el cliente, falta de acciones diferenciales para el cliente (tarjetas, puntos, regalos, estrategias tipo club, entre otros), una moderada búsqueda de relaciones de confianza con el cliente y como también una moderada búsqueda de satisfacción del cliente. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo empresarial en las MYPE estudiadas debido a que prevalece una gran despreocupación por parte de los empresarios y / o gerentes por mejorar y / o innovar todos los procesos que están fuertemente vinculadas con el desarrollo de las empresas el cual dirigen.

2.1.2.3. Antecedentes Regionales

– Sterlyn (2014) en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013, la investigación de tipo

descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPE servicio rubro transportes de pasajeros (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la Formalización MYPE de servicio rubro transporte de pasajeros, llegando a las siguientes conclusiones que las características de manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: la mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse.

– Guzmán (2014) en su trabajo de investigación “Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014, el cual tuvo como objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. La investigación fue descriptiva no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías, llegando a las siguientes conclusiones Se concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente, se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la

rentabilidad, el nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas, la mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio.

– Navarro (2015) en su trabajo de investigación “Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar los factores de la Competitividad y Gestión de Calidad. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, siendo la interacción fuerte entre el cliente y el empleado, llegando a las siguientes conclusiones Los factores que influyen en el servicio esperado de la Gestión de Calidad son: Comunicación boca a boca, Necesidades personales, Experiencias anteriores y Comunicación externa; lo cual significa que el cliente siempre espera recibir más de lo que espera es decir siempre busca quedar satisfecho por el servicio brindado y a cambio del buen servicio éste recomendará a la MYPE para hacerla más conocida, Los indicadores simples de la Gestión de Calidad son: Los que miden la calidad dentro de las empresas, Los que miden la satisfacción de los clientes, Observar la evolución que sufre la calidad del servicio a lo largo del tiempo, Comparar la situación de la empresa

con sus principales competidores, Segmentar a los clientes en función de cómo valoran la calidad recibida, Evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad del servicio de los distintos departamentos. Es por ello que en este trabajo se utilizó la encuesta SERVQUAL del Autor Parasuraman, en dónde se analiza el comportamiento de las percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio extremadamente satisfactorio.

2.1.2.4. Antecedentes Locales

– Vílchez (2013) en su tesis denominado “Gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012”, para optar el título profesional de Administrador en la ULADECH, Sullana, tuvo como objetivo general, conocer y analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, en la que se estableció una metodología cuantitativa – descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones. En el que se obtuvo las siguientes conclusiones: el 80%, los precios de los productos que ofrecen son cómodos y un 20% no son precios adecuados para sus clientes. También el 73% de los encuestados manifestaron que las MYPES bajo estudio ofrecen ofertas y promociones adecuadas y un 27% de los encuestados señalan que no los ofrecen. En la rentabilidad, 53 % de los negocios de ropa no cuenta con liquides para cubrir sus gastos y solo en el 47% de los encuestados

señala que sus ratios de liquides son buenos. Y el 67% de los encuestados señalan tener conocimiento y llevar una adecuada gestión financiera que les brinda una adecuada rentabilidad, y un 33 % cree no realizar de manera óptima sus operaciones financieras y por lo tanto no obtiene una buena rentabilidad.

– Farfán (2015) en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Llegando a la siguiente conclusión: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

– Berrú (2015) en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general, determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 40 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión que las MYPES en estudio el 75% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 57.50% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES, el 47.50% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Elaboración y Venta de Chifles

2.2.1.1. Definición de Chifles

Son productos alimenticios de plátanos verdes y maduros, que se convierten en un excelente alimento, de un sabor esquinado, para toda la población en conjunto. Por tanto la fritura y el sazonado de las rodajas de los plátanos le dan un sabor agradable de rodajas delgadas de plátano fritas en manteca y sal; se comen generalmente calientes y son un plato tradicional (Castro, 2010).

2.2.1.2. Descripción del Proceso

Según Castro, (2010) afirma que los procesos de la elaboración de chifles son:

- **Recepción.-** La materia prima es recibida en planta.
- **Selección.-** Se seleccionan los plátanos antes que maduren, los más grandes y que estén en buen estado sanitario, es aquí la parte importante porque de lo contrario se produciría reacciones enzimáticas, ya que los chifles de plátano verde son diferentes a los maduros.
- **Pelado.-** Se corta ambos extremos con un cuchillo con sierra, y luego en el centro con un cuchillo sin filo para no maltratar el producto.
- **Corte.-** El corte a los plátanos es de forma transversal en hojuelas de 1 a 1.5 mm de espesor, el cual se realiza por medio de una máquina.

- **Cocción.-** Se coloca el aceite en la freidora y se espera que este a una temperatura de 150°C para ingresar a las hojuelas, entre 3 a 5 minutos, se recomienda evitar contacto con el perol que es de acero inoxidable.
- **Escurreo.-** Este procedimiento se realiza durante una hora, para eliminar el exceso de aceite y con papel absorbente.
- **Sazonado.-** El sazona de lo chifles se realizan con sal y se homogenizan para que no quede partículas de exceso en algunas hojuelas, además se puede colocar y elaborar chifles con ají.
- **Embolsado.-** El producto debe estar frío para luego ser colocados en bolsas de polipropileno, de diferentes tamaños, de acuerdo al tipo de presentación, además en algunos casos se coloca cancha, o carne seca de acuerdo al precio.
- **Sellado.-** Las bolsas son selladas herméticamente y etiquetadas, dejando la mayor cantidad de aire, ya que el producto produce oxidaciones de grasa.
- **Almacenado.-** Y por último se almacena en cajas de cartón para luego ser distribuidas en los diferentes lugares de venta.

2.2.1.3. Tipos de Plátanos para Chifles

Según datos del Comercio (2011) los tipos de plátano, con más producción y son más conocidos y utilizados en el mercado, son los: barraganete, dominico y maqueño. Son producidos en zonas cálidas como es Piura, por el momento no hay datos estadísticos de la producción, pero existe un promedio de 40 000 hectáreas sembradas.

- **El barraganete:** Este tipo de plátano tiene entre 22 y 30 centímetros de largo y un ancho de 2 a 5 centímetros. La planta del plátano tarda ocho meses desde que nace la primera hoja hasta que se da la primera cosecha. La planta requiere de 60 metros cúbicos de agua al día para cada hectárea, el cual tiene una producción de 10 toneladas por hectárea.

- **El dominico:** El plátano dominico tiene entre 22 y 30 centímetros de largo, con un peso entre 150 y 200 gramos, el color del producto es verde y cuando llega a la maduración es de color con manchas y rayas de color marrón, se tiene que cocinarse se torna blando, mantecoso y suave. El plátano verde está compuesto por proteínas, calorías, agua, carbohidratos y fibra. También es rico en vitaminas A, B1, B2 y B6, calcio, potasio, hierro y magnesio.

- **El maqueño:** Este plátano mide entre 20 y 25 centímetros de largo, tiene un peso entre 150 y 200 gramos, es un tipo de plátano con más dedos en su racimo, es de color rosado, su pulpa es muy pegajosa, y dulce, el cual sirve para hacer chifles dulce, además se utilizan en otro tipos de platos y este producto crece mayormente en la parte de la sierra en zonas donde hay más frío.

2.2.2. Micro y Pequeñas Empresas

2.2.2.1. Definición de MYPE

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial

contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Para ser más exacto, según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según Regalado, (2009) las MYPES son un importante centro de atención para la economía, que busca responder a muchas necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población, especialmente para el sector financiero, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local.

2.2.2.2. Características de las MYPE

Las características de las MYPE, al respecto Lozano (2013) manifiesta que de acuerdo a estudios realizados por Produce, las MYPES tienen las siguientes características:

72% de MYPES son personas naturales

73% de MYPES vende menos de 6.5 UIT (\$/.24, 050)

88% emplea menos de 5 personas.

84.3% desarrollan actividades de servicios y comercio

Además, según estudios especializados, un 30% de las MYPES que se generan se extinguen en un primer año, mientras que un 80% desaparece en cinco años.

Así también diversos autores destacan que hay elementos característicos exitosos de las MYPES y lo destaca de esta forma la investigación que realizó, Pro Inversión (2010):

- Poseen una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica que están enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tienen flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente.
- Tienen la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impida continuar con la normalidad.
- Destaca su creatividad y desarrollo gradual de habilidades personales que les permite diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos.
- Llevan un trabajo duro y persistente, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no dejarse vencer por los problemas.

- Buscan apoyo de grupos de referencia, especialmente de familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio.

2.2.2.3. Clasificación de las MYPE

Las MYPES se clasifican según la propiedad, tamaño, empresa con las cuales se miden, por consiguiente (Mejía, 2013), manifiesta que son los siguientes:

a) Según la propiedad:

- **Empresa privada:** Esta dirigido por los microempresarios privados con la finalidad de ganar dinero para el beneficio de los mismos.
- **Empresa pública:** Estos tipos de empresas lo representa el estado o alguna corporación de derecho público con la finalidad del bien público y la sociedad se vea beneficiada.
- **Empresa mixta:** Lo dirigen los propietarios privados y representante del estado.
- **Empresas de propiedad social:** Los dueños de esta empresa son los trabajadores de las mismas y el fondo de éstas van al fondo nacional de propiedad social por tanto reciben apoyo de la corporación financiera de desarrollo de las empresas.
- **Cooperativas:** Estas empresas están formadas por todo las aportaciones de los distintos socios de las cooperativas, por tanto la función igual a empresas de sociedades anónimas.

b) Según el tamaño de la Empresa:

- **La micro empresa:** En estas empresas trabajan los dueños o propietarios de las mismas, y los empleados no pasan de diez trabajadores o empleados, por tanto el valor de ventas no pasa de las doce UIT.
- **La pequeña empresa:** En estas empresas el propietario o dueño de la empresa no trabaja, y tiene veinte trabajadores o empleados, sobre todo sus ventas no pasa de las veinticinco UIT.
- **La mediana empresa:** Los trabajadores o empleados están entre los veinte y cien personas.
- **La gran empresa:** Los trabajadores o empleados pasan de cien personas.

c) Según el aspecto jurídico:

- **Empresa Individual:** Este tipo de empresa le representa una sola persona y puede ser una bodega, zapatería, etc., por tanto legalmente toman el nombre de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.).
- **Sociedades mercantiles:** Son el conjunto de personas con personería jurídica que se juntan y colocan en poner en común sus valores, bienes o servicios con la finalidad de lucrarse.
- **Sociedad colectiva:** Los dueños o representantes son socios colectivos que tiene la responsabilidad limitada y solidaria con el nombre de la empresa y se integra con el distinto nombre de los distintos socios, y aumentando la expresión Sociedad Colectivas o las siglas "S.C.", por tanto ningún socio puede pasar su participación en la sociedad sin el consentimiento de los demás socios.

- **Sociedad Colectivo:** Son los que dan el capital y el trabajo, por tanto cuentan con responsabilidad ilimitada y solidaria, y se nombran industriales y lo administran la sociedad.
- **Sociedad Comanditarios:** Son los que brindan el capital y cuentan con responsabilidad limitada, y se nombran como los capitalistas, además el nombre de la organización se integra con el nombre de todos los socios colectivos, y también alguno de ellos aumentando la expresión Sociedad en Comandita o "S. en C."

Sociedad en comandita: Dos tipos de socios:

Sociedad Comercial de responsabilidad limitada: En estas empresas son los distintos socios que aportan el capital por igual y deciden recibir las ganancias de lo que gana la empresa de acuerdo al porcentaje que ha aportado cada socio, y los socios pueden ser de dos a veinte socios, cuentan con responsabilidad limitada; y el nombre de la organización va acompañado de la sigla Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada o su abreviatura "S.R.L."

Sociedades Civiles: Estas empresas están formadas con la única finalidad de ganar dinero mediante el ejercicio personal de una profesión u oficio, pericia, práctica, etc. Los integrantes de la empresa no pasan de treinta personas, y llevan el nombre se integra con el nombre de uno o más socios y con la indicación Sociedad Civil o su abreviatura "S. Civil"

- Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- Sociedad Anónima Abierta (S. A. A.).

Sociedad Anónima: Esta empresa está representada por las distintas acciones las cuales son los títulos valores que representan una parte alícuota, y los distintos socios que podrían ser de dos o más representantes, además no existe un número determinado de acciones, que pueden ser los accionistas para alcanzar grandes alternativas en el capital.

2.2.2.4. Programas de apoyo a la capacitación de la MYPE en el Perú

En el Perú no se han generado suficientes incentivos para la capacitación de la MYPE, como sí sucede en otros países de la región. En la actualidad existe un solo programa llamado Mi Empresa, a través del cual se han centralizado los diferentes servicios que la MYPE requiere. El programa Mi Empresa ha tomado las riendas de Perú Emprendedor, el cual se constituía en el programa más importante del gobierno anterior.

2.2.3. Liderazgo

2.2.3.1. Concepto de Liderazgo

Es todo aquel proceso de influir sobre las personas para que intenten con buena voluntad y entusiasmo el logro de las metas de la organización. Resulta necesario alentar a las personas no sólo a desarrollar buena voluntad para trabajar sino también una disposición de hacerlo con honestidad, intensidad y confianza. Además el estilo de liderazgo se relaciona con la eficacia en las empresas pequeñas, medianas y grandes y en organizaciones con fines de lucro y sin fines de lucro. El estilo de liderazgo influye

sobre los procesos, los productos, los servicios y consecuente, sobre los resultados de la firma organización (Saavedra, 2011).

En conclusión el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante (Adrián, 2014).

2.2.3.2. Características de Liderazgo

Ante todo, es preciso decir que en un equipo u organización además de contar con líderes que ejerzan el liderazgo a través de su autoridad formal, pueden existir otros que lo sean por su autoridad moral, o sea, que lo ejerzan por decisión del grupo. Ambos “liderazgos” pueden ser ejercidos por una misma persona o por más de una según sea el caso. El líder debe aplicar un estilo de liderazgo en función de las circunstancias, cambiando el mismo, si es necesario, o utilizando combinaciones en los casos prudentes (Valdés, 2009).

Siguiendo a Valdés (2009) quien afirma que el liderazgo ante todo debe ser eficaz de manera integral, y por la influencia y repercusión que tiene sobre los seguidores debe ser portador de una ética social que permita la transparencia y la honestidad en todas las actuaciones y decisiones. En sentido general, es un proceso que interrelaciona al líder, al seguidor, a la situación existente en ese momento y a las

actividades que se realizan. Debe ser capaz de incrementar la cohesión del equipo de trabajo.

2.2.3.3.Capacidad de Producción

La capacidad es definida como el volumen de producción recibido, almacenado o producido sobre una unidad de tiempo, siendo producción el bien que produce la empresa, ya sea intangible o no, una empresa puede planear su capacidad a largo, mediano o corto plazo con el fin de garantizar una producción enfocada a la estrategia de competitividad de la empresa, modificando instalaciones, mano de obra y maquinaria. Por tanto la capacidad de producción a través del tiempo es un sistema productivo es planeado a largo, mediano y corto plazo. En este sentido las decisiones a nivel estratégico, táctico y operativo son de gran importancia para la capacidad (Ingenio Empresa, 2016).

2.2.3.4.Tipos de Liderazgo según Cyril Levicki

Los tipos de liderazgo según Cyril Levicki, Soto (2014) afirma que son:

- **Líder carismático:** Es aquella persona que consigue lo que se propone, siempre cumple con los objetivos, y frente a soluciones brinda soluciones consistentes, y se detiene mucho tiempo en la planificación de alta calidad.

- **Líderes de inteligencia superior:** Es el personal altamente calificado, que llega a conseguir resultados óptimos, además demuestra rechazo por confrontaciones en el mercado con ciertos productos de bajo valor y de dependencia hacia la marca del mismo.

- **Líder autocrático:** Es una persona eficiente cuando existe problemas, porque los resuelve sin realizar tantas preguntas, es una persona que no se adapta frente a un equipo organizado con personal educada y calificada.

- **Líder pastor:** Es una persona muy solvente en la empresa, pero no es eficiente frente a los problemas y no puede tomar decisiones rápidas, estos líderes se sienten muy cómodos en empresas mercantiles con buena estabilidad.

- **General en jefe o general del ejército:** Son líderes que llevan sus mejores actuaciones ante los problemas, pero se sienten mal cuando se dan cuenta que no pueden conseguir buenos resultados, son muy competentes para planificar pero son ineficientes en las conclusiones o resultados.

- **Líderes de la realeza:** Son personas que prefieren trabajar en empresas antiguas y conservadoras, pero no son eficientes en empresas cuyos productos son innovadores y con una demanda masiva.

- **Líder natural:** Son personas que sobre salen en empresas de marcas reconocidas, pero no son ineficientes en empresas exclusivamente que se dedican a ventas.

Además según More, (2014) existen otros tipos de liderazgo que veremos, pero sin duda los que más influyen en la productividad son:

- **Liderazgo Piramidal.-** Consiste en que quien se encuentra en el vértice superior de la pirámide es quien tiene mayor poder de decisión e influencia sobre los demás, siendo los que se encuentran en el inferior quien debe tener en cuenta las órdenes de sus superiores.
- **Liderazgo Horizontal.-** Consiste en que quien ejerce como líder sabe escuchar a sus compañeros, los cuales participan en las decisiones. Es cercano y apoya en todo lo posible a los que están a su cargo. El liderazgo horizontal también puede resultar clave si se da con un buen líder de equipo y el grupo comprende los beneficios que supone esto y se compromete con esta forma de trabajo.
- **Liderazgo Optimista.-** Es aquel que se concentra en los factores que reconocen el esfuerzo de los trabajadores y que los motiva para que tengan las mejores condiciones, “el liderazgo positivo está ligado al optimismo, el compromiso y el rendimiento del empleado”. El liderazgo realizado de manera positiva influye directamente en el nivel de satisfacción personal y, por consiguiente, en el nivel de productividad de la empresa. Además un liderazgo optimista mejora la

productividad de la empresa, y es que ofrecer pensamientos positivos por parte del líder hacia el equipo mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. Este estilo de liderazgo tiene en cuenta especialmente las fortalezas de los trabajadores y los aspectos negativos, en que los empleados pueden crecer y prosperar.

2.2.3.5. La Producción en el liderazgo concede credibilidad al líder

Los verdaderos líderes exhiben su rendimiento, no su potencial. Lideran con el ejemplo. Su habilidad para obtener resultados tiende a silenciar a sus críticos, levantándose así la reputación de esos líderes; puedes publicar todos los memorándums y dar todas las charlas motivacionales que quieras, pero si los demás miembros de tu organización no ven que te esfuerzas cada día al máximo, ellos tampoco lo harán; no importa de qué trabajos, en lo que hagas tienes la posibilidad de destacarte en ello y mostrar increíbles resultados y mejoras; si hacemos nuestro trabajo con excelencia y ayudamos a otros a ser productivos, obtenemos gran credibilidad de liderazgo y la gente recibe con agrado a quien cumple lo prometido, a quien obtiene resultados (Drucker, s.f.).

2.2.3.6.El liderazgo de Producción soluciona gran cantidad de problemas

Muchas personas en posiciones de liderazgo tratan de resolver problemas usando sistemas, o pagan a otros para que se los resuelvan. Pero la verdad es que los líderes no pueden delegar la solución de problemas a alguien más. Tienen que ser activos en superar obstáculos, extinguir fuegos, corregir errores, y dirigir gente. Los líderes en este nivel hacen eso, y una vez que su efectividad se vuelve contagiosa y se extiende en el equipo, la productividad empieza a resolver muchos problemas, muchos más de los que podrían lograrlo administradores o consultores; la productividad es inspiradora. Quienes se sienten bien consigo mismos a menudo producen buenos resultados, y crean impulso positivo y alta moral y tener la moral alta es muy importante (Carlyle, s.f.).

2.2.3.7.Liderazgo y Dirección

La dirección es un proceso social de adaptación de los recursos de una organización, a través de un plan lógico de acción, que consiga con la máxima productividad y rentabilidad, el mantenimiento de la misión-objetivo consensuada en dicha organización. Dirección puede definirse como el proceso de trabajar con y a través de individuos y grupos, más otra serie de recursos, para alcanzar los objetivos organizativos. El liderazgo se produce cada vez que se trata de influir en el comportamiento de un individuo o grupo. El liderazgo es un desafío en cualquier época, pero en tiempos de la globalización, la turbulencia de los cambios generados por la nueva economía multiplica los interrogantes y las opciones de las empresas. Los

líderes son hombres persiguiendo sus sueños, y por eso suelen ser inquietos, innovadores, apasionados y disciplinados, con el deseo de hacer lo que les gusta como premisa. Los líderes pueden encabezar grandes transformaciones, siempre que cuenten con un equipo capaz de acompañarlos, que usen su tiempo con inteligencia, que confieran a ese equipo la posibilidad de intercambiar impresiones con su jefe (incluso disentir con este) y de sentirse útil siendo parte de la tarea que están llevando a cabo y gerenciar una organización es necesario, liderarla es esencial (Manene, 2010).

2.2.3.8. Influencia del Liderazgo en la Productividad de las Empresas

Liderazgo y productividad están íntimamente relacionados ya que si una entidad cuenta con un buen liderazgo, su productividad necesariamente tiene que ser mayor, siempre que los líderes sepan aprovechar todas sus cualidades y quieran formar parte de la entidad o empresa, por tanto el liderazgo consiste principalmente en la capacidad para influir en otras personas y apoyarlas para conseguir el logro de unos objetivos comunes, siendo en la empresa uno de los principales objetivos la mayor productividad, entonces la falta de una buena cabeza del negocio está muy estrechamente relacionada con un negocio mal gestionado e incluso puede llevar a la ruina al negocio o empresa, en consiguiente contar con un excelente líder, con una buena autoridad es clave para la productividad en la empresa (Soto, s.f.).

“La importancia del papel del liderazgo en las empresas modernas ha llegado a relacionarse no sólo su gestión operativa, si no con su incidencia en el nivel

de productividad. En este contexto, la capacidad del liderazgo para afectar la relación entre el clima laboral (cultura empresarial) y el nivel de productividad de las empresas, ha hecho que el liderazgo resulte clave para determinar la capacidad competitiva de las empresas modernas. Sin embargo, el alcance del papel del liderazgo en la gestión de la empresa, se ha sobredimensionado, a expensas de limitar el alcance del papel del gerente. El cambio en el desarrollo operativo de la empresa, no es tanto el resultado de un mayor o menor nivel de liderazgo, si no consecuencia del estilo de dirección que le imprime el gerente al ajustar la relación entre liderazgo y productividad” (Curatolo, 2012).

“En la medida que la realidad operativa de la empresa, termina definiendo su cultura organizativa, la gerencia, establecerá las prioridades y el modo cómo han de alcanzarse en la empresa. Al valorar y definir las directrices que emanan del liderazgo empresarial, el gerente, más que sustituir al empresario líder, lo representa en día-día de la empresa, legitimando la cultura empresarial, al traducir en acciones operativas, las indicaciones sobre metas y objetivos marcados por el empresario. La capacidad del gerente de lograr una sintonía entre liderazgo y gestión resulta crucial para consecución no sólo de un mejor clima laboral, si no, de una mayor productividad. Dado que no hay garantías que la capacidad de marcar los objetivos por parte del líder, sea ni necesaria ni suficiente para alcanzarlos, la actuación del gerente se revela muy importante a efectos de garantizar sobre todo un aumento de la productividad. La capacidad interpretativa del gerente, para traducir los objetivos empresariales, en pautas de organización y gestión del trabajo, permitirá legitimar la cultura empresarial, cuando los resultados acompañen su gestión. Para que esto suceda, el gerente tendrá que gestionar la relación entre clima laboral y productividad para

maximizar, en cada momento y situación, la eficiencia operativa de la empresa”
(Curatolo, 2012).

2.2.3.9.Importancia del Liderazgo

El liderazgo ha adquirido mayor importancia en situaciones de crisis, pero las dificultades no crean líderes; solo muestran la clase líderes que tenemos. Los altos niveles de desempeño de una organización, se encuentran estrechamente ligados con la adecuada dirección y liderazgo que maneja quien se encuentra al frente de la misma (Novela, s.f.).

Carrasco (2011) afirma que el liderazgo es un aspecto importante de la administración. La capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para ser administrador eficaz; así mismo, el pleno ejercicio de los demás elementos esenciales de la administración (la realización de la labor administrativa con todo lo que ésta entraña) tiene importantes consecuencias en la certeza de que un administrador será un líder eficaz, los administradores deben ejercer todas las funciones que corresponden a su papel en el departamento logístico, organización, dirección y control a fin de combinar recursos humanos y materiales en el cumplimiento de objetivos, y la importancia del liderazgo son los siguientes:

- La capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Es la capacidad que tiene una persona de dirigir y liderar a un equipo de trabajo.

- Una empresa puede tener una adecuada planificación, organización y control, y no sobrevivir a la falta de un buen líder, ya que la empresa si necesita tomar buenas decisiones y para ello es necesario contar con un buen líder.
- Toda empresa debe contar con una buena planificación y estrategias, que va llevar a ser una empresa competitiva y con buena rentabilidad, para el el beneficio de la misma y del personal.
- Hoy en día muchas empresas que no han tenido una buena planificación, han sobresalido por contar con un buen líder el cual ha sabido sacar a delante a la empresa con buenas estrategias y cumpliendo objetivos a corto y largo plazo.

2.2.3.10. Teoría sobre el Liderazgo Transaccional de Bernard M. Bass y Bruce J. Avolio

Bass, Avolio, y Jung (2003) manifiestan que es más probable que el liderazgo transaccional se observe en una sociedad bien ordenada". La mayoría de las investigaciones previas han examinado el liderazgo transaccional en unidades en condiciones relativamente estables. En consecuencia, une el enfoque principal de este estudio, que es examinar cómo es el liderazgo transaccional y el liderazgo transformacional; predijo el rendimiento en las unidades que operan en condiciones de altos niveles de incertidumbre, desafío y estrés. Calificaciones de liderazgo se recolectaron en pelotones del ejército de los E.E.U.U. durante las tareas operacionales normales. Estas calificaciones de liderazgo luego fueron usadas para predecir el

rendimiento de las unidades del pelotón operando en una simulación compleja de 2 semanas que fue diseñada para poner a prueba la eficacia del funcionamiento de la unidad bajo altos niveles de estrés e incertidumbre.

2.2.4. Gestión de Calidad

2.2.4.1. Concepto de Gestión de Calidad

La gestión de calidad es el conjunto de procedimientos y normas correspondientes a una organización o empresa, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de los productos o servicios. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Según Herrera (2008) indica que la gestión de la calidad se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

2.2.4.2. Características de la Gestión de Calidad

Para que una empresa tenga un funcionamiento eficaz, es fundamental que identifique y gestione varias actividades que se encuentren relacionadas entre sí, ya que una actividad que utiliza los recursos que posee una empresa, y que se encuentre gestionada con el fin de permitir que todos los elementos de ingreso se transforme en resultados, puede llegar a considerarse como un proceso. Habitualmente, el resultado perteneciente a un proceso representa directamente el elemento de entrada del proceso que sigue. La aplicación de un sistema de gestión de calidad en cualquier compañía que tenga que ver precisamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina “enfoque en procesos”. Una ventaja que posee es que proporciona los vínculos entre las actividades individuales que se dan entre la combinación y la interacción de las mismas. Todos los requisitos relacionados a los sistemas de gestión de calidad, son genéricos y pretenden de aplicables a la totalidad de las organizaciones sin importar a que se dediquen y al tamaño comercial de la misma (López, 2016).

Además López (2016) afirma que las características de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) necesitan una serie de condiciones para su desarrollo eficaz:

La existencia de un solo Manual de Gestión. Las organizaciones no deben dar lugar a dilaciones en este sentido, pues podría suponer contradicciones en la Política de Calidad o en los conceptos esenciales. Lo ideal es redactar un solo texto y tomarlo como referencia en todos los casos.

La distribución de esfuerzos. La aplicación de un SGC no debe ser exclusiva de los niveles directivos. A éstos corresponde la difusión y la delegación, pero es necesario que cada miembro de la compañía asuma un compromiso directo con el proceso y realice sus respectivos aportes.

Supervisión y cuidado del proceso. Asimismo, debe existir un equipo que se haga responsable de la supervisión del proceso de gestión integrada. No basta con dar instrucciones en las primeras fases.

Incorporación con actividades operativas. Sin embargo, lo más relevante del proceso es la incorporación del sistema integrado a la filosofía corporativa. Por ejemplo, si se trata de un Sistema de Gestión de Calidad, este concepto debe entrar a formar parte de los principios organizacionales y asumirse como tal. No obstante, eso no quiere decir que se convierta en un elemento aislado o al que se recurra de vez en cuando. Lo ideal, por el contrario, es que se llegue a ser un aspecto transversal de la gestión de la organización.

Liderazgo y compromiso. Sin un líder o una figura visible que promueva el compromiso y el sentido de pertenencia, será casi imposible realizar una gestión integrada. La integración es, en gran medida, el resultado de la manera en que se comunican las acciones necesarias.

- A. Cuando una empresa adopta un SGC es importante la dicha decisión sea consecuencia de una estratégica de la organización. Tanto el diseño como la implementación del sistema perteneciente a la gestión de calidad generalmente se encuentran influenciados por diversos tipos de necesidades, objetivos y también por los procesos que se emplean y la envergadura de la

estructura que posee la organización, de todas maneras, es importante tener en cuenta que el objetivo de este sistema, no tiene nada que ver con la uniformidad de la estructura correspondiente a los sistemas de control de calidad ni tampoco de la documentación.

B. Así mismo, considera que como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. Además, la gestión comercial en una empresa puede ser utilizada por las partes internas y externas que la componen, incluyendo aquellos organismos correspondientes a la certificación que sirven para evaluar las capacidades de la compañía con respecto a cumplir los requisitos que exige el cliente, que exige el reglamento y que exige la misma empresa.

C. También Gestión y Administración (2010) señala que la gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. En este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo. También debemos considerar que la gestión de calidad es complemento de los aspectos técnicos tanto de los productos como de los servicios. En este sentido la gestión de calidad nos ofrece un contexto en el que podemos aplicar una adecuada gestión en una compañía ya que especifica un conjunto de aspectos que deben ser incluidos. Por lo

tanto, debemos decir que existe un alto nivel de libertad para cumplir con la gestión de calidad. De todas formas debemos tener en cuenta que siempre se debe implementar un SGC acorde al sistema que la organización posee para operar. Este requisito es exigido ya que no se necesita reescribir un SGC para poder cumplir correctamente con la misma. La gestión de calidad promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que de esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del cliente.

D. Y además Gestión y Administración (2010) comenta que para que una empresa tenga un funcionamiento eficaz, es fundamental que identifique y gestione varias actividades que se encuentren relacionadas entre sí, ya que una actividad que utiliza los recursos que posee una empresa, y que se encuentre gestionada con el fin de permitir que todos los elementos de ingreso se transforme en resultados, puede llegar a considerarse como un proceso. Habitualmente, el resultado perteneciente a un proceso representa directamente el elemento de entrada del proceso que sigue. La aplicación de un sistema de gestión de calidad en cualquier compañía que tenga que ver precisamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina “enfoque en procesos”.

2.2.4.3. Los beneficios que vamos a obtener con la correcta implantación del SGC

Montes (2012) manifiesta los beneficios que se obtienen con una correcta implementación del sistema de gestión de calidad son:

- **Potenciar la imagen de la empresa para los clientes tanto los actuales como los potenciales.-** Significa que vamos a obtener calidad, ya que existe muchas empresas que cuenta con un sistema de gestión de calidad y no son las mejores.

- **Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios.-** *“El sistema nos obliga” a analizar con detalle todos nuestro procesos y ha procedimientos los de la forma más detallada posible con el sentido de estandarizados y así conseguir fabricar un producto o servicio uniforme y estable en calidad a lo largo del tiempo. También el SGC nos proporciona herramientas útiles para analizar ese proceso y mejorarlo según las tendencias de los datos que se vayan obteniendo. De aquí la importancia de hacer una correcta identificación de nuestros procesos y todos los controles que se deban hacer sobre ellos”.*

- **Mejora nuestro sistema de trabajo: Se puede ser más eficientes y eficaces y con ello, más competitivos.-** Significa que si haces bien el trabajo, se conseguirá hacer rápido y sin errores o fallas, de esa manera se conseguirá la calidad y mejores rentabilidades.

- **Incrementar la satisfacción de los clientes.-** Toda empresa necesita tener satisfecho a sus clientes, ofreciendo productos y servicios de buena calidad y de acuerdo a lo que ellos solicitan, de esa manera se mantendrá la fidelización de los clientes.

- **Incrementar la satisfacción y motivación de todos los que conforman la empresa.-** *“El SGC nos establece que cada determinados periodos de tiempo nos paremos, recopilemos datos, analicemos esos datos y saquemos conclusiones. Es una práctica habitual que el responsable del SGC haga todo esto él solito y luego esas conclusiones no las comunique a los afectados. Así es difícil que los empleados de la empresa se sientan integrados. Por favor, vamos a hacerlos bien, vamos a sentarnos los jefes de departamentos, responsables de áreas o todo el personal relevante de la empresa, que se expongan esos datos en común y se analicen juntos. Se puedo asegurar que haciendo esto cambiará el rumbo de la empresa sustancialmente. Y dar la oportunidad de presentación de sugerencias por parte de los empleados. Para satisfacer a nuestros clientes, primero debemos satisfacer a nuestros empleados”.*

- **Intercambio de conocimientos “how know“.-** Es donde se deben exponer todo los cambios de las actividades, o de cualquier otro dato relevante, por tanto los fallos deben servir para muestras futuras y no cometer los mismos errores.

- **Simplificar la interacción y comunicación entre los distintos departamentos o áreas de la empresa.**- Se debe realizar reuniones, y avisar con anticipación para que el personal prepare su informe y pueda exponer con detalle.

2.2.4.4. Beneficios de la Gestión de Calidad

“Los beneficios que las empresas obtienen al decidir implementar la norma ISO, muchas veces, son derivados de los objetivos de calidad establecidos. Para lograr que estos beneficios sean tangibles, es recomendable el planteamiento de metas intermedias; por tanto si el principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, se plantearán metas parciales como bien podrían ser la reducción de las reclamaciones o los plazos de entrega. Además se conoce que el número promedio de reclamos recibidos al año es de 50, se puede establecer como objetivo, que esta cifra se reduzca a la mitad, dando formación, mejorando maquinarias y equipos, adquiriendo herramientas más eficientes, etc. Esto dependerá del tipo de negocio del que se trate” (Navarro, 2014).

“Es por eso tan importante conocer el estado actual de la empresa, para saber cuánto beneficio tendrá para la misma la adopción del sistema que propone la ISO. Para ello, es importante especificar y llegar muy al fondo de la cuestión en cuando a la planificación del proyecto de implantación de norma, el soporte y el mantenimiento del nuevo sistema de gestión. Normalmente, los beneficios son bastante importantes y se reflejan con claridad en los indicadores clave de la empresa. También se pueden establecer indicadores de mejora en relación al tiempo de recuperación de la inversión para el proyecto o el tiempo que tomará ver beneficios notables generados gracias al

cambio. Un sistema de calidad como ISO, no hace alusión a un sistema estático, es por eso tan necesaria la mejora continua y tener internamente personas que la aseguren para evitar así, que el sistema se vuelva poco a poco menos eficaz” (Navarro, 2014).

“Para muchos, el principal beneficio de implementar la norma ISO es tener clientes más satisfechos. El grado de satisfacción de los clientes aumenta indudablemente, ya que sin duda se plantean objetivos en base a las necesidades de estos. La empresa busca obtener la opinión de los clientes y analiza este input para comprender mejor qué debe mejorar y empezar a pensar cómo. Al centrar los esfuerzos en el beneficio del cliente, la organización dedica menos tiempo y esfuerzo a objetivos individuales de departamentos y puede centrar energía en el trabajo conjunto, teniendo como norte, el cumplimiento de las necesidades de los clientes en todo momento y recordando la importancia del mantenimiento de los estándares de calidad para seguir siendo eficientes y efectivos en cada paso de la evolución del negocio” (Navarro, 2016).

2.2.4.5.Sistema de gestión de calidad

Es el mecanismo que sigue una empresa para lograr sus objetivos de acuerdo a los procedimientos, y recursos que utiliza para la mejora de la calidad. Para los autores (Pérez y Gardey, 2014) manifiesta que el sistema de gestión de calidad es el mecanismo que opera una organización y optimiza los procesos, con el único objetivo de orientar la maquinaria, la información y el trabajo con la finalidad de que los clientes se sientan conformes y satisfechos con los productos y servicios, por tanto el sistema de gestión de calidad coordina los procedimientos y recursos, como se menciona un cliente satisfecho

siempre beneficia a la empresa porque se obtiene mayor rentabilidad, disminución de gastos por reclamos, fidelidad y sobre todo recomienda.

Siguiendo a (Pérez y Gardey, 2014) quienes indica que el SGC son herramientas para la planificación, ejecución, y evaluación en una empresa o de algún tipo de proyecto, con la calidad como único fin, además para llegar a cumplir con los objetivos, se puede llegar a recurrir a otros tipos de metodología, estrategias y técnicas, y para ellos se debe establecer políticas bien establecidas, y tener en claro sus objetivos claros, siempre tengan en cuenta la satisfacción de los clientes, y si el presupuesto es limitado, es importante que existe encontrar un elemento, y evitar que la calidad se vea afectada.

“El control de calidad es uno de los puntos fundamentales de todo proceso de fabricación de productos o concepción de servicios, y puede llevarse a cabo de diversas formas, según el rubro, el presupuesto disponible, el nivel de secretismo asociado al proyecto, etcétera, entre los métodos usados para el control de calidad se encuentra el denominado testing, a veces traducido como “testeo” o simplemente “test“. Se trata de pruebas de diversos tipos para asegurarse de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad; por ejemplo: que un videojuego pueda completarse sin errores graves, que un dispositivo electrónico funcione sin problemas tales como el sobrecalentamiento de su batería o que un servicio de televisión bajo demanda permita a sus usuarios alquilar contenido a través de su interfaz. (...) Un elemento clave en la gestión de calidad es el capital humano. El sistema de gestión de calidad debe contemplar la formación y el control de los trabajadores para que éstos desarrollen sus funciones de manera exitosa. EL sistema de gestión de calidad también debe analizar el

funcionamiento de las máquinas y de los dispositivos empleados por la compañía para lograr que la producción alcance la más alta calidad posible. (...) Es importante destacar que, con un sistema de gestión de calidad eficiente, el cliente obtiene productos y/o servicios acordes a sus requerimientos, eliminando su necesidad de realizar reclamos y perder tiempo. Un cliente satisfecho con la calidad de lo adquirido, además, volverá a confiar en las propuestas de la compañía en cuestión. Claro que conseguir la satisfacción de los clientes no es tan fácil en la actualidad como hasta finales de los años 80, por ejemplo, ya que el acceso que hoy tienen a la información es tal que cuentan con muchas más herramientas para exigir un estándar mayor de calidad a sus empresas favoritas, al punto de poder elaborar propuestas a nivel técnico muy específicas con respecto a la inclusión de determinadas funciones o componentes electrónicos. En otras palabras, el trabajo del personal a cargo del sistema de gestión de calidad de una empresa es una tarea muy ardua, cuya dificultad se encuentra en constante crecimiento dada la también constante expansión de Internet y las posibilidades que ofrece a sus usuarios. Estar al tanto de las necesidades de los consumidores ya no sólo acarrea evaluar sus respuestas con respecto a los productos y servicios anteriores, sino revisar la misma información que ellos encuentran en la Red” (Pérez y Gardey, 2014).

2.2.4.6. Desarrollo histórico de la gestión de la calidad

La gestión de calidad es tan antigua que ha ido mejorando para el beneficio de los clientes, propietarios de las empresas. Arias, (s.f.) El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente, esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad

de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica. Dichos estadios son los siguientes:

a) La Inspección de la Calidad

Constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Esta metodología se amplió posteriormente, no solo para el producto final, sino para todo el proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable, antes de su colocación en el mercado.

b) El Control de la Calidad

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción. Así mismo, el aumento del uso de la tecnología obligó a que la calidad fuera controlada mediante el desarrollo de métodos de supervisión más específicos: e establecimiento de especificaciones escritas, desarrollo de estándares, métodos de medición apropiados que no precisaran la inspección del 100 por cien de los productos.

c) El Aseguramiento de la Calidad

Es un conjunto de técnicas que permitían a la organización generar confianza en sus clientes mediante el establecimiento de los manuales de calidad, la utilización de “el coste de la calidad”, el desarrollo del control de los procesos y la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de la calidad, en el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, diseño de procesos, producción, venta y servicio postventa. En cada una de las etapas se aplicaron un conjunto de técnicas englobadas, muchas de ellas, bajo el nombre de ingeniería de la calidad.

d) La Gestión de la Calidad Total

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general.

2.2.4.7. Calidad total y gestión de la calidad

La gestión de la calidad total es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad de los productos y servicios que brindan estos negocios, de acuerdo con Evans (2010), la calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de Total Quality. Conforme las compañías

empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total, la cual es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

De acuerdo con Gutiérrez (2011), la gestión de la calidad está en manos de cada miembro de la empresa después del impulso por parte de la dirección, con el objetivo de obtener la calidad requerida por el cliente al mínimo costo posible. La gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

2.2.4.8. Funciones de la gestión de la calidad

Las funciones de la gestión de la calidad son necesarias para realizar una buena planificación, organización, dirección, manejo de personal y control de la empresa.

Según James (citado en Aguilar, 2010) *“destaca que existen algunas funciones necesarias para la gestión de la calidad, como lo menciona las cuales son:*

planificación, organización, dirección, personal y control. a) La planificación se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad y planes de acción de la calidad. b) La función de la organización, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización. Los electos claves que incluye son: asignación de tareas y responsabilidades, desarrollo consiente de la segmentación de la organización en unidades específicas autónomas, desarrollo de requerimientos jerárquicos para facilitar la comunicación y órdenes, delegación y esfuerzos de la comunicación, c) En cuanto a la función dirección, se hace hincapié en el término liderazgo, que es un intento de influir en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación hacia la consecución de algún o algunos objetivos. (...) La función dirección incluye los elementos clave que son: teorías de motivación, teorías de liderazgo, tipos de poder. d) La función de gestión de la calidad enfocada al personal, hace referencia al recurso humano y lo define como el proceso de diseño de las medidas y actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización. Los elementos clave que incluye son: trabajo en equipo, orientación en todas las áreas y niveles de actividad de la organización, cultura altamente orientada a las personas, orientación multidisciplinaria, formación y desarrollo. e) El control es un proceso que se utiliza

para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación; los elementos clave que incluye son: herramientas de la gestión de la calidad como diagramas de flujo, hojas de control, diagramas causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, gráficos de control, diagramas de interrelación, diagramas de árbol, matriz de análisis de datos, entre otros”.

2.2.4.9. Mejora continua de gestión de calidad

Son herramientas que permiten renovar los procesos administrativos de la empresa con el fin de ser competitivo, al respecto (Morrera, 2012) el mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado. Para la aplicación del mejoramiento es necesario que en la organización exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, y también los empleados deben estar bien compenetrados con la organización, porque ellos pueden ofrecer mucha información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación es descriptiva; porque pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las características del liderazgo y la gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana, además (Méndez, 2013) afirma que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

El nivel de investigación es cuantitativo porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizara procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Mendoza, 2009) señala que la investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

El diseño es no experimental, ya que trabaja sobre las realidades del hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta y sin manipular deliberadamente las variables en estudio (Hernández, Fernández y Batista 2012). También es de corte transversal porque ya que se mide al mismo tiempo la prevalencia de la exhibición y del efecto, dado en una muestra poblacional en un momento temporal y esto permite ver las características de las variables (Hernández, Fernández y Batista 2012).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Liderazgo y Gestión de calidad.

3.2.Población y Muestra

Las unidades económicas en materia de análisis estarán constituidas en total por 04 MYPES dedicadas a la elaboración y venta de chifles del distrito de Sullana.

Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio

Nº	MYPE	DIRRECCIÓN	RUC
1	VENTA DE CHIFLES - LA OJUELA I	CENTRO DE SULLANA- SANTA ROSA 393	10436243630
2	ELABORACION Y VENTA DE CHIFLES "LA HOJUELITA"	CENTRO DE SULLANA- SANTA ROSA 393 INT 02	10036531776
3	CHIFLES MARISOL	CENT.POB.BARRIO LETICIA- FRIAS,MAXIMILIANO 819	10036622810
4	CHIFLES "LA HOJUELA" - ELABAORACION Y VENTA DE CHIFLES	URB.CARLOS A. SALAVERRY- 1 DPTO A MZ O LT 21	10036596304

Bolaños (2012) dice que cuando una población es menor que 50 no se empleará fórmula. Por ello se ha determinado que:

POBLACIÓN:

Siguiendo con (Hernández, Fernández y Batista, 2010) se tiene que en el caso:

La variable Liderazgo la población es de 04 unidades económicas, estando dirigida a los Gerentes, por tanto, son 04 personas la población, siendo esta menor de 50 se acoge al criterio de (Bolaños, 2012). Por tanto la población es finita conocida en el número de 04 gerentes.

Para el caso de la variable Gestión de calidad la población es de carácter exterior, es decir serán los clientes quienes afirmen su apreciación, por tanto la población es infinita.

LA MUESTRA:

La muestra en la presente investigación se considera para la variable liderazgo exclusivamente a los gerentes, siendo esta cifra menor a 50, por lo tanto según (Hernández, Fernández y Batista, 2010) en su libro “metodología de la investigación”, considera que cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de fórmula estadística, por tanto para esta variable la muestra es 04.

Continuando con la muestra en el caso de la variable Gestión de Calidad por la concepción de la variable, la población es de carácter infinita, por tanto según

(Hernández, Fernández y Batista, 2010) se requiere de la aplicación de fórmula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la fórmula a aplicar:

$$n = \frac{z^2 PQ}{E^2}$$

Dónde:

p = probabilidades de concurrencia: (0.66)

q = probabilidades de no concurrencia: (0.34)

e = Margen de error (0.5)

z = Grado de Confianza (1.86)

n = Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.66 \times 0.34}{0.5^2}$$

n = 345 personas.

– **Inclusión:**

Para la variable liderazgo las características de la población son propietarios o administradores de las MYPE elaboración y venta de chifles entre los 25 - 60 años, de ambos géneros.

Para la variable Gestión de Calidad las características de la población son clientes de las MYPE elaboración y venta de chifles de 25-60 años, de ambos géneros.

– **Exclusión:**

Para las variables liderazgo se excluye a los propietarios no disponibles y administradores con un año en el cargo.

Para la variable Gestión de Calidad se excluye a los clientes menores de edad.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Alternativas
L i d e r a z g o	El liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante (Adrián, 2014).	Característica	La dimensión de características se medirá con su indicador es: características, capacidad, tipo, mejoras. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal y nominal.	Característica	¿Considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad?	Sí No
				Capacidad	¿Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma?	Sí No
					¿Su empresa tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real?	Sí No
				Tipos	¿Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa?	a) Piramidal b) Horizontal c) Optimista
					¿Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en la misma?	Sí No
				Mejoras	¿Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción?	Sí No
		¿Considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores?	Sí No			
		Importancia	La dimensión de importancia se medirá con su indicador es: dirección, control, primordial. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Dirección	¿Considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección?	Sí No
					¿Considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional?	Sí No
				Control	¿Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este?	Sí No

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Alternativas
G e s t i ó n d e C a l i d a d	La gestión de calidad es el conjunto de procedimientos y normas correspondientes a una organización o empresa, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de los productos o servicios. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad (Herrera, 2008).	Características	La dimensión de las características se medirá con su indicador es: manual, proceso, sistema, servicio, requisito. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Manual	¿Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad?	Sí No
				Proceso	¿Considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto?	Sí No
				Servicio	¿El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad?	Sí No
				Sistema	¿Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad?	Sí No
				Requisito	¿Considera que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos?	Sí No
		Beneficios	La dimensión de los beneficios se medirá con su indicador es: sistema, procedimiento, satisfacción. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal y nominal.	Sistema	¿Considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad?	Sí No
				Procedimiento	¿Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa?	a) Eficiente b) Eficaz c) Competitivo
				Satisfacción	¿Considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad?	Sí No

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para el desarrollo de esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, para buscar la información necesaria a través de un cuestionario prediseñado. No se modificará el entorno que está en observación. Para el variable Liderazgo se realizará un cuestionario de 12 preguntas y para la variable Gestión de Calidad se diseñó un cuestionario de 08 interrogantes, obtenido a través de la Operacionalización de las

variables. Este instrumento será validado por expertos y resueltos por los clientes de las MYPE en estudio. Para el análisis e interpretación de los datos, se empleará el programa Excel (Torres, 2016).

Los datos se obtendrán a raíz del cuestionario aplicado conformado por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a la muestra señalada, conociendo así las características y hechos principales. El cuestionario se desarrollará con la ayuda de la Operacionalización de las variables, haciendo uso de un listado de preguntas cerradas y abiertas las cuales serán respondidas de manera escrita (Torres, 2016).

3.5. Plan de análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicara la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, la obtención de datos se codificaron, para mantener el orden y posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, según (Campos, 2016) manifiesta que mediante el Programa Microsoft Excel 2010 de los cuales se realizara el análisis e interpretación de los datos, para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones y brindar recomendación a las MYPE con respecto a las variables en estudio. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se ejecutarán haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010.

3.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.	¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles del distrito de Sullana año 2017?	Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.	a) Determinar las características del liderazgo en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.	Liderazgo	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
			b) Describir la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.		
			c) Identificar las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.	Gestión de Calidad	UNIVERSO O POBLACIÓN: 04 MYPE para variable Liderazgo 345 Clientes para variable Gestión de Calidad
			d) Determinar los beneficios que se logran con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.		

3.7. Principios éticos:

En esta investigación se considera la veracidad de los resultados, en cualquier espacio y circunstancia, por ello se acudirá a obtener información de diferentes fuentes, para obtener mejor conocimiento de la situación actual de las MYPES. Respetando así la autoría de los autores, confirmando que la información no ha sido cambiada, y se ha respetado la opinión de cada encuestado protegiéndose también la identidad de los clientes encuestados (Torres, 2016).

La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información (Ávila, 2013), por tanto en la investigación no se divulgará la información brindada por los propietarios y administradores a personas ajenas a la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultado

Objetivo Especifico 01: Determinar las características del liderazgo en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Tabla 1
El liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad

El liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

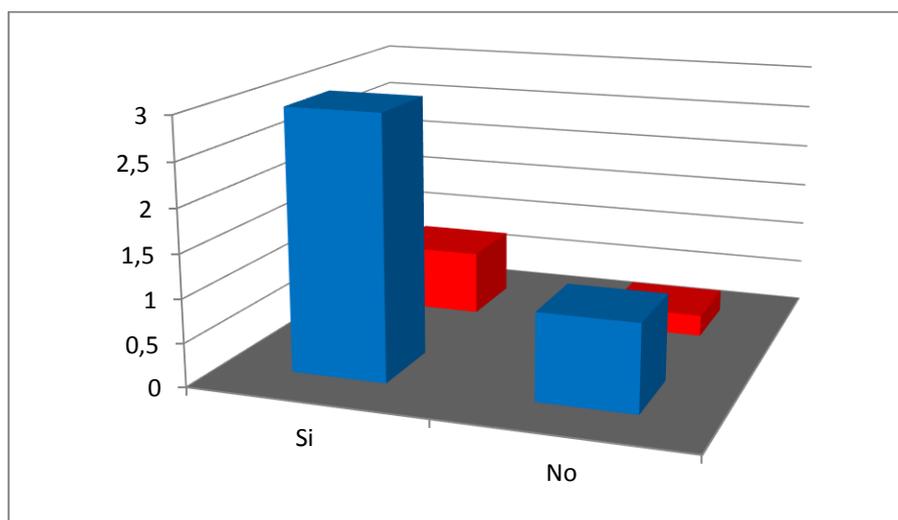


Figura 1: Gráfico de barras sobre el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad

Interpretación:

En la tabla 1 se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad, mientras que el 25% manifiesta que el liderazgo no interrelaciona al líder y seguidores con la productividad.

Tabla 2
Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma

Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

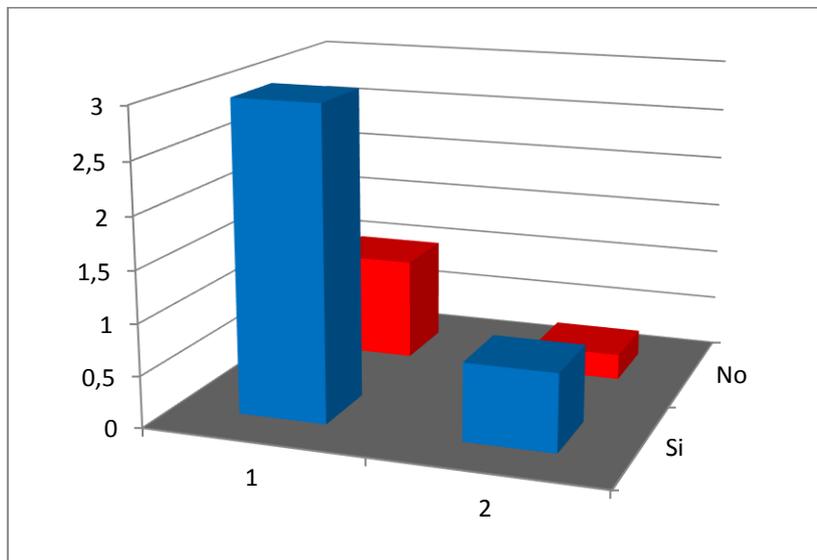


Figura 2: Gráfico de barras sobre si su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma

Interpretación:

En la tabla 2 se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma, mientras que el 25% manifiesta que Su empresa no tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma.

Tabla 3
La capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real

La capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

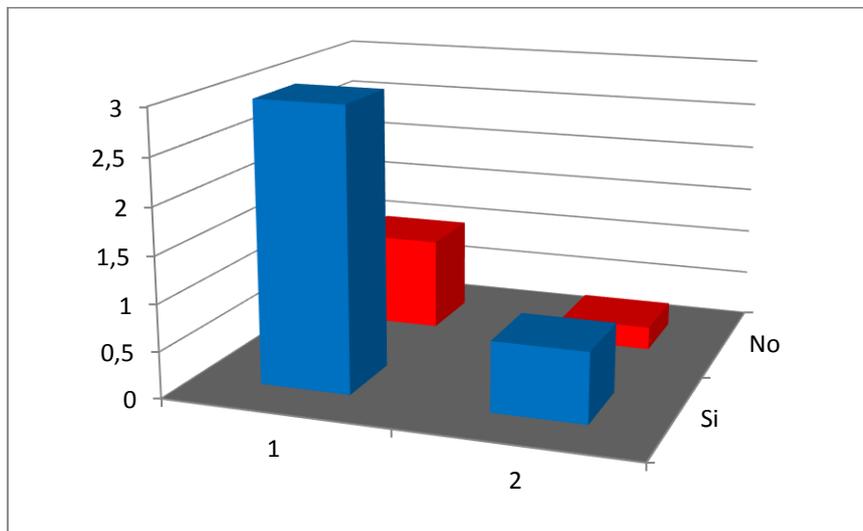


Figura 3: Gráfico de barras sobre su empresa tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real

Interpretación:

En la tabla 3 se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real, mientras que 25% afirma que no tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real.

Tabla 4
Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa

Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa	Cantidad	Porcentaje
Piramidal	1	25%
Horizontal	2	50%
Optimista	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

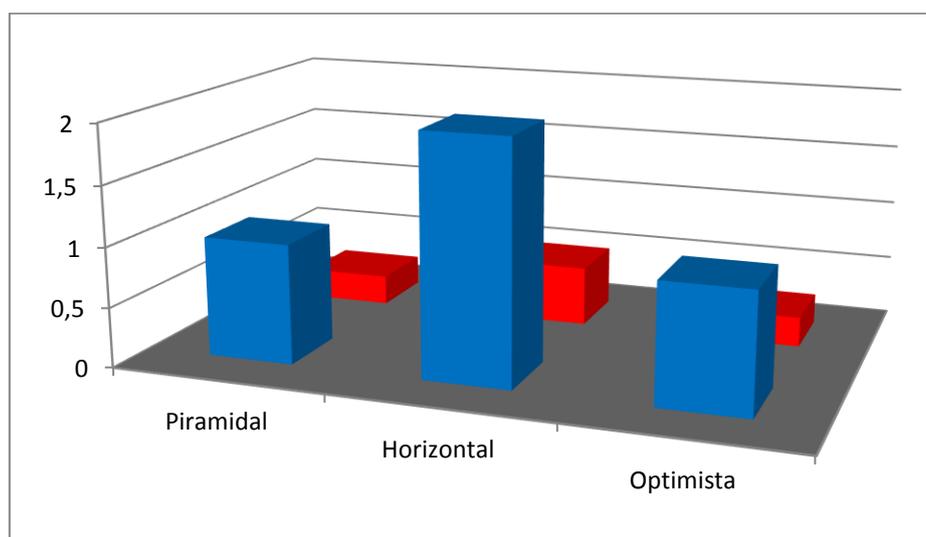


Figura 4: Gráfico de barras sobre cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa

Interpretación:

En la tabla 4 se puede observar que el 50% de microempresarios encuestados considera que el tipo de liderazgo horizontal influye en la productividad de su empresa, mientras que el 25% considera que el tipo piramidal de liderazgo influye en la productividad de su empresa y el otro 25% considera que el tipo optimista de liderazgo influye en la productividad de su empresa.

Tabla 5
Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones

Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

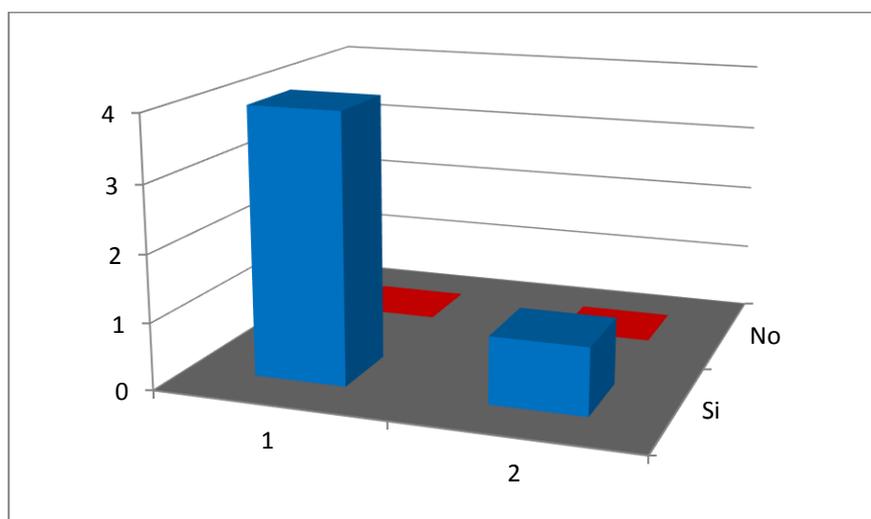


Figura 5: Gráfico de barras sobre usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones.

Interpretación:

En la tabla 5 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en su negocio.

Tabla 6
Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción

Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

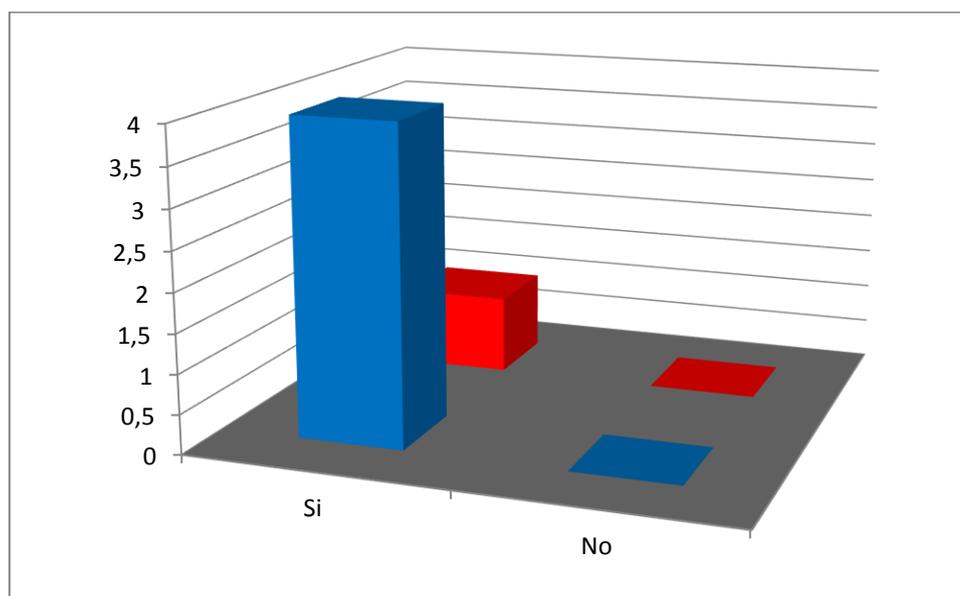


Figura 6: Gráfico de barras sobre si reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción

Interpretación:

En la tabla 6 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción.

Tabla 7
El liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores

El liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

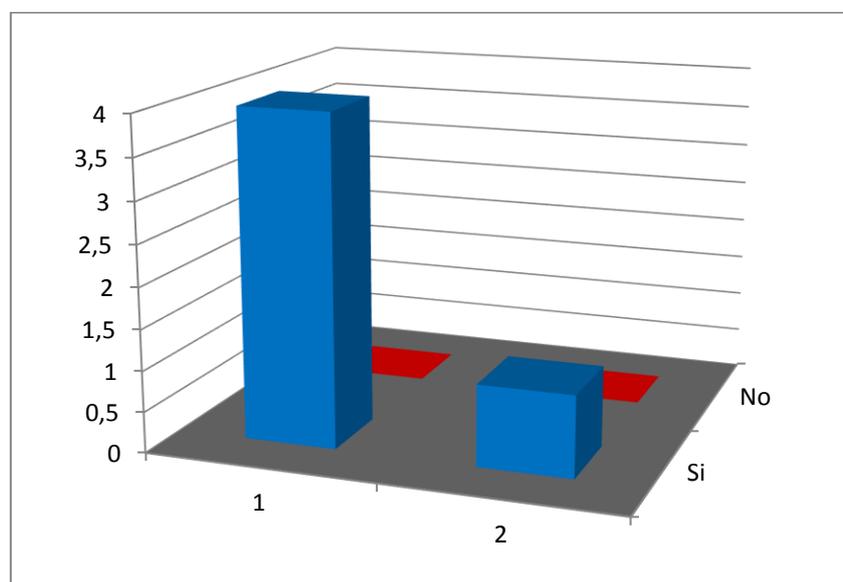


Figura 7: Gráfico de barras sobre si el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores

Interpretación:

En la tabla 7 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores

Objetivo Especifico 02: Describir la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Tabla 8
El desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección

El desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección	Cantidad	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

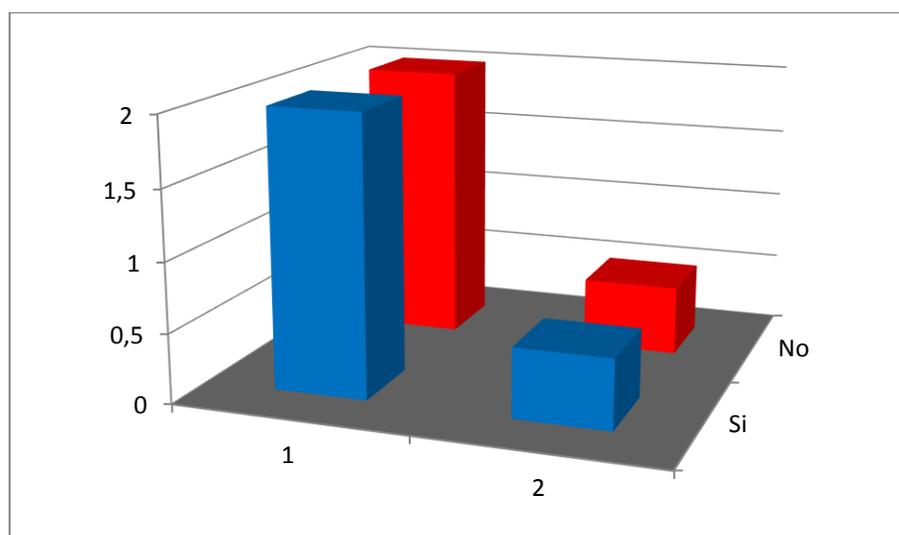


Figura 8: Gráfico de barras sobre el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección

Interpretación:

En la tabla 8 se puede observar que el 50% de microempresarios encuestados considera el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección, mientras que el otro 50% manifiesta que el desempeño de su empresa no se encuentra ligado a la adecuada dirección.

Tabla 9
El liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional

El liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

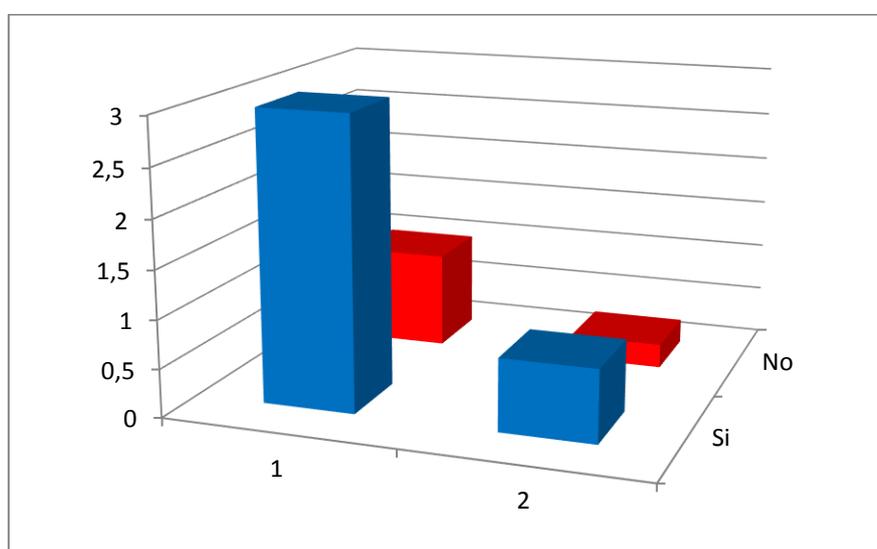


Figura 9: Gráfico de barras sobre si el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional

Interpretación:

En la tabla 9 se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional, mientras que el 25% manifiesta que el liderazgo no es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional.

Tabla 10
Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este

Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este	Cantidad	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

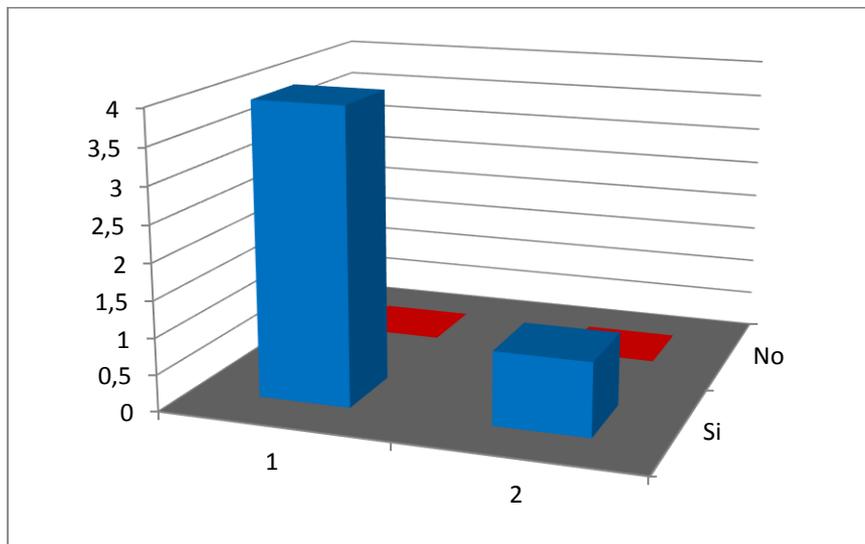


Figura 10: Gráfico de barras sobre su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este

Interpretación:

En la tabla 10 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando uno este.

Objetivo Especifico 03: Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Tabla 11
Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad

Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	163	47%
No	182	53%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

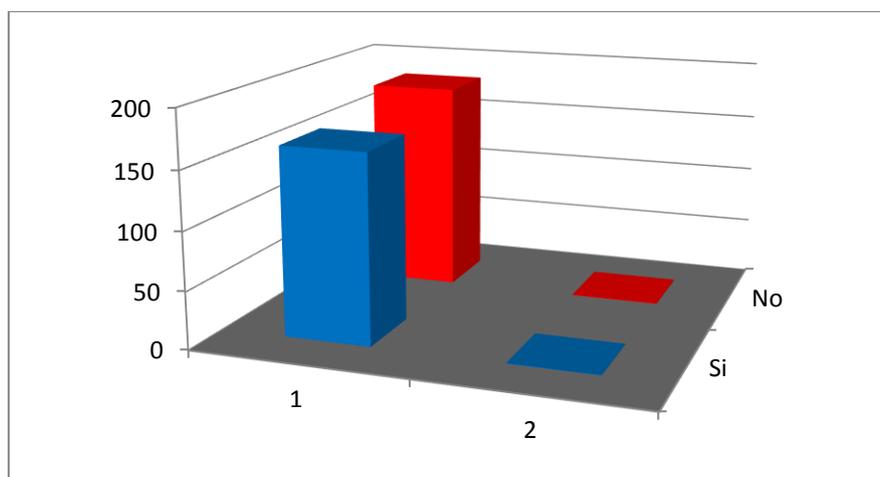


Figura 11: Gráfico de barras sobre si tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad

Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar que el 53% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad, mientras que el 47% manifiesta que tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad.

Tabla 12
La empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto

La empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto	Cantidad	Porcentaje
Si	228	66%
No	117	34%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

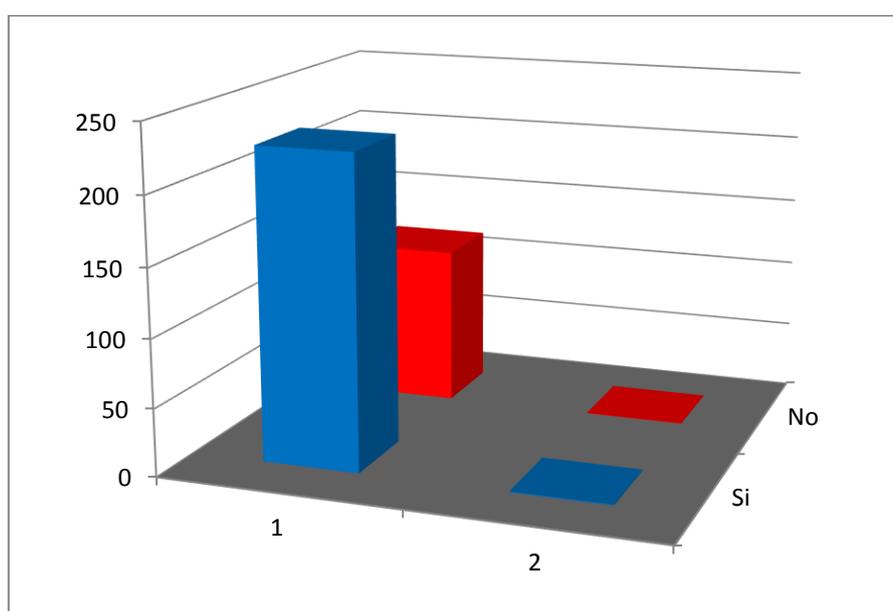


Figura 12: Gráfico de barras sobre la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto

Interpretación:

En la tabla 12 se puede observar que el 66% de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, mientras que el 34% manifiesta que la empresa de chifles no tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto.

Tabla 13
El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad

El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	300	87%
No	45	13%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

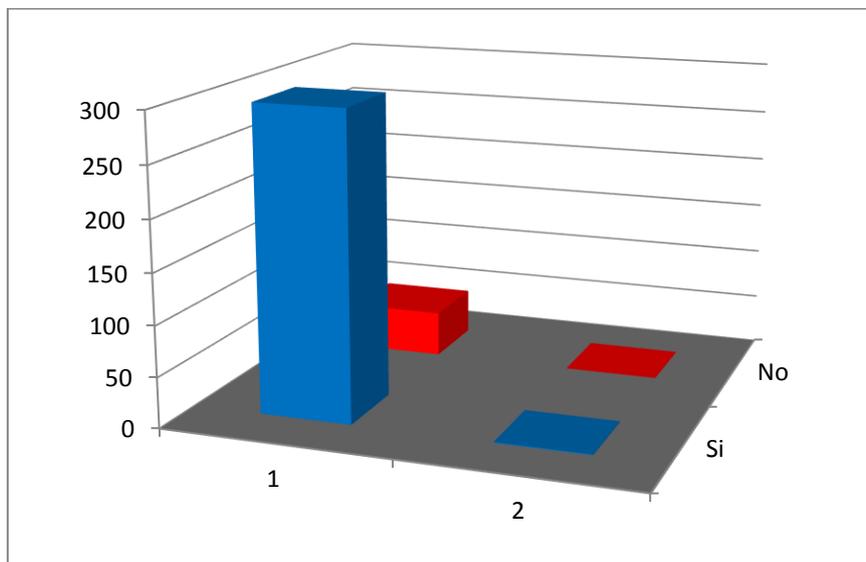


Figura 13: Gráfico de barras sobre si el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad

Interpretación:

En la tabla 13 se puede observar que el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, mientras que el 13% considera que el personal de la empresa de chifles no le brinda un servicio de calidad.

Tabla 14
Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad

Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	82	24%
No	263	76%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

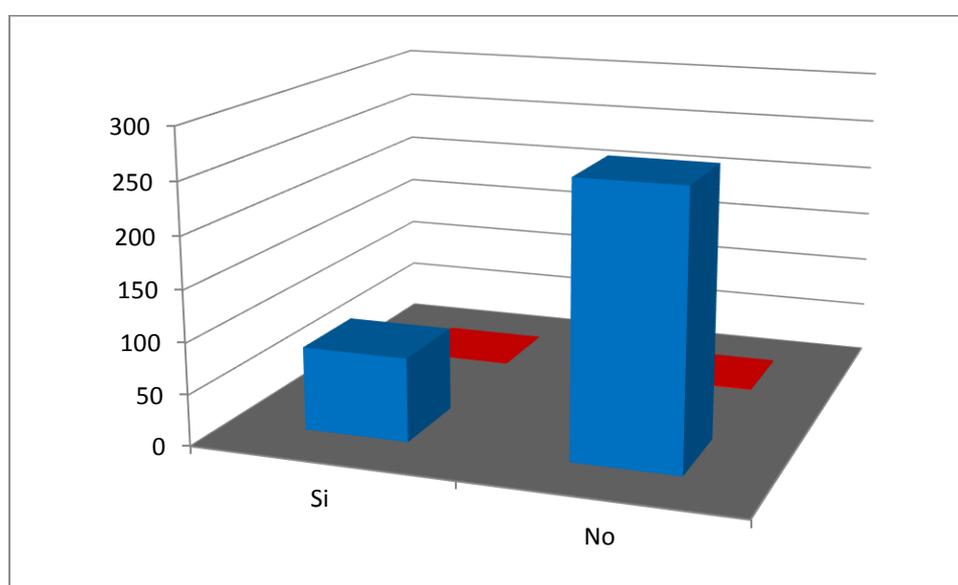


Figura 14: Gráfico de barras sobre si tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad

Interpretación:

En la tabla 14 se puede observar que el 76% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad, mientras que 24% manifiesta que tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad.

Tabla 15
La empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos

La empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos	Cantidad	Porcentaje
Si	57	17%
No	288	83%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

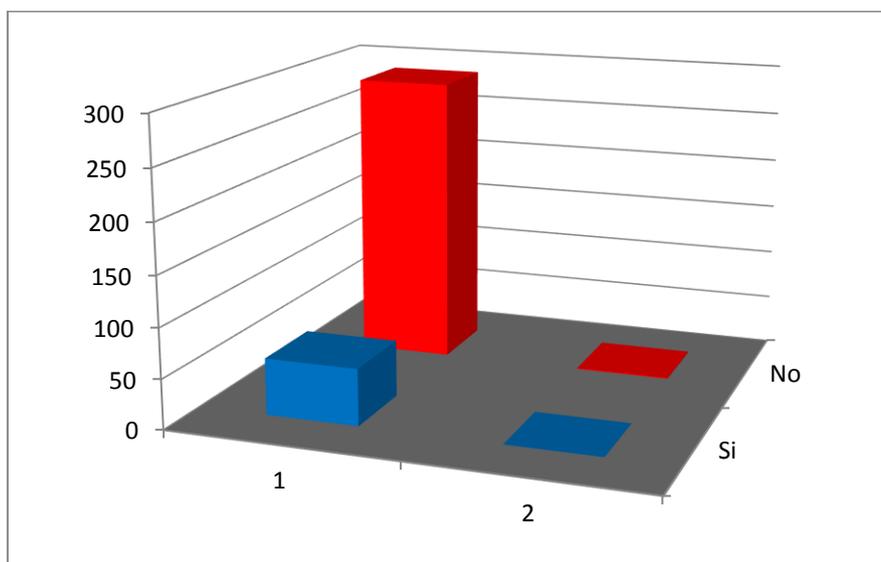


Figura 15: Gráfico de barras sobre si la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos

Interpretación:

En la tabla 15 se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que la empresa no cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos, mientras que el 17% manifiesta que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos.

Objetivo Especifico 04: Determinar los beneficios que se logran con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

Tabla 16
Es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad

Es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	331	96%
No	14	4%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

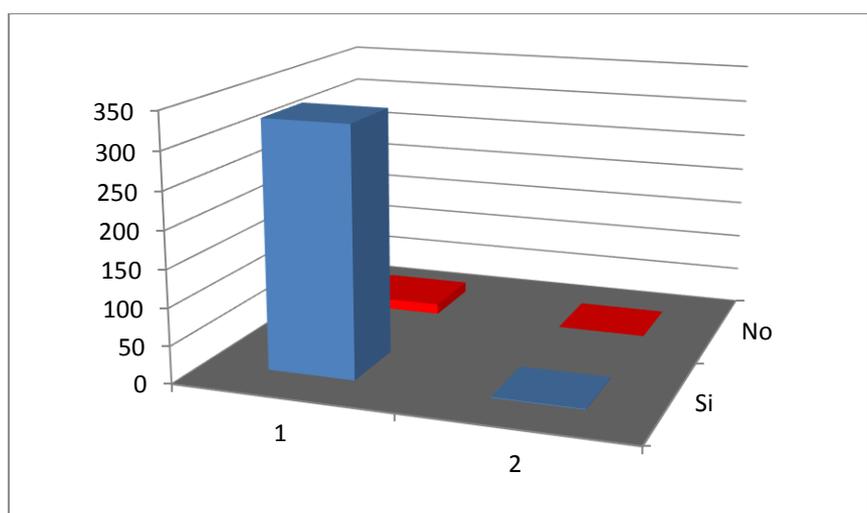


Figura 16: Gráfico de barras sobre si es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad

Interpretación:

En la tabla 16 se puede observar que el 96% de clientes encuestados considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad, mientras que el 04% considera que no es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad.

Tabla 17
Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa

Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa	Cantidad	Porcentaje
Eficiente	85	25%
Eficaz	123	36%
Competitivo	137	40%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

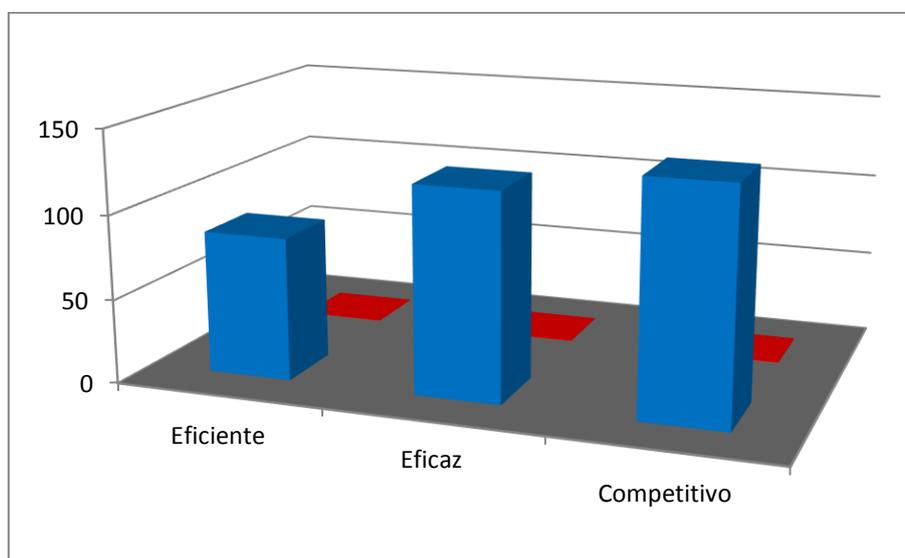


Figura 17: Gráfico de barras sobre si estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa

Interpretación:

En la tabla 17 se puede observar que el 40% de clientes encuestados considera que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser competitivo, mientras que 36% manifiesta que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser eficaz y el 25% manifiesta que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser eficiente.

Tabla 18
Ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad

Ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad	Cantidad	Porcentaje
Si	173	50%
No	172	50%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

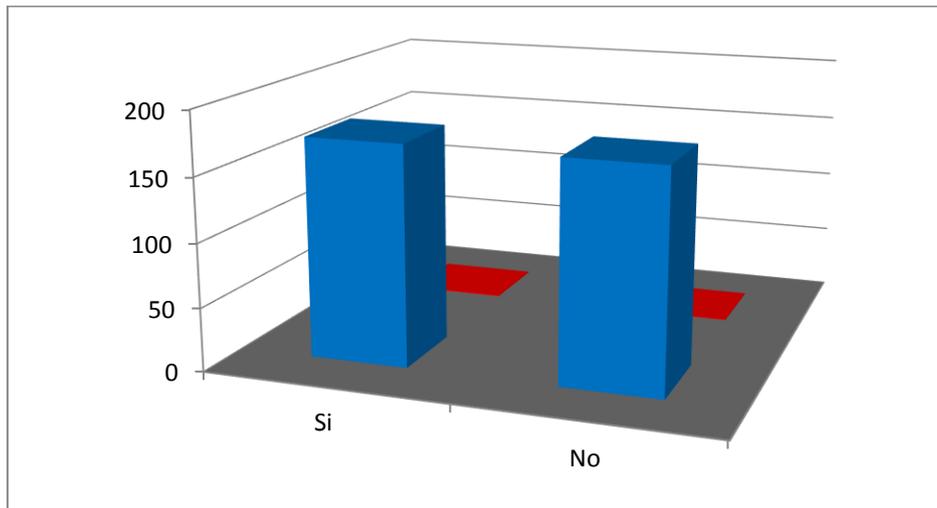


Figura 18: Gráfico de barras sobre si ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad

Interpretación:

En la tabla 18 se puede observar que el 50% de clientes encuestados considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad, mientras que el 50% manifiesta que no ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad.

4.2. Análisis de Resultados

En la tabla 1 denominada “liderazgo y la productividad” se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad, mientras que el 25% manifiesta que el liderazgo no interrelaciona al líder y seguidores con la productividad. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Soto, s.f.) donde concluyo que el liderazgo y productividad están íntimamente relacionados ya que si una entidad cuenta con un buen liderazgo, su productividad necesariamente tiene que ser mayor, siempre que los líderes sepan aprovechar todas sus cualidades y quieran forme parte de la entidad o empresa, por tanto el liderazgo consiste principalmente en la capacidad para influir en otras personas y apoyarlas para conseguir el logro de unos objetivos comunes.

En la tabla 2 denominada “objetivos” se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma, mientras que el 25% manifiesta que su empresa no tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Centeno, 2012) donde concluyo que tanto el liderazgo como la comunicación organizacional son claves para obtener todas las metas y objetivos tanto a nivel administrativo, como comercial y económico que se plantee la organización. Por

otro lado, se debe mencionar a (Curatolo, 2012), en cuya investigación lograron concluir que la capacidad del gerente de lograr una sintonía entre liderazgo y gestión resulta crucial para consecución no sólo de un mejor clima laboral, si no, de una mayor productividad. Dado que no hay garantías que la capacidad de marcar los objetivos por parte del líder, sea ni necesaria ni suficiente para alcanzarlos, la actuación del gerente se revela muy importante a efectos de garantizar sobre todo un aumento de la productividad, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 3 denominada “capacidad del liderazgo” se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real, mientras que 25% afirma que no tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que su empresa la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Romero y Guevara, 2014) donde concluyo que para todo ello es clave que exista un ente y/o un directivo o bien un dirigente con ascendencia que lidere y tenga la capacidad de agrupar y motivar a todos los artesanos de la región para querer dar este salto a la modernidad que implica formalizarse y romper con muchos paradigmas que han restringido el acceso a los mercados internacionales y el aprovechamiento de los Tratados de Libre de Comercio que el país ha formalizado con importantes países de la orbe mundial. Por otro lado, se debe mencionar a (Adrián, 2014), en cuya investigación lograron concluir que el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización. Es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y

dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control etc, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 4 denominada “tipo de liderazgo” se puede observar que el 50% de microempresarios encuestados considera que el tipo de liderazgo horizontal influye en la productividad de su empresa, mientras que el 25% considera que el tipo piramidal de liderazgo influye en la productividad de su empresa y el otro 25% considera que el tipo optimista de liderazgo influye en la productividad de su empresa. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que el tipo de liderazgo horizontal influye en la productividad de su empresa. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (More, 2014), donde concluyo que el liderazgo horizontal también puede resultar clave si se da con un buen líder de equipo y el grupo comprende los beneficios que supone esto y se compromete con esta forma de trabajo.

En la tabla 5 denominada “tomar decisiones” se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en su negocio. Lo que indica que el total de microempresarios encuestados considera que como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en su negocio. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Hernández, 2013) donde concluyo que teniendo al líder de una organización como el más capacitado en cuanto a la formación en valores y ética, el manejar un lenguaje claro, poseer unas habilidades especiales en escuchar a sus subalternos y tener presente las habilidades de cada uno, para fortalecerlas y trabajar horizontalmente en el organigrama de la empresa, con liderazgo comunitario, se debe mencionar a (More 2014), en cuya investigación lograron concluir que el líder sabe

escuchar a sus compañeros, los cuales participan en las decisiones. Es cercano y apoya en todo lo posible a los que están a su cargo, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 6 denominada “esfuerzo de los trabajadores y los motiva” se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción. Lo que indica que el total de microempresarios encuestados considera que reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (More, 2014) donde concluyo que es aquel que se concentra en los factores que reconocen el esfuerzo de los trabajadores y que los motiva para que tengan las mejores condiciones, “el liderazgo positivo está ligado al optimismo, el compromiso y el rendimiento del empleado”. El liderazgo realizado de manera positiva influye directamente en el nivel de satisfacción personal y, por consiguiente, en el nivel de productividad de la empresa.

En la tabla 7 denominada “liderazgo mejora la productividad” se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. Lo que indica que el total de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (More, 2014.) donde concluyo que además un liderazgo optimista mejora la productividad de la empresa, y es que ofrecer pensamientos positivos por parte del líder hacia el equipo mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. Este estilo de liderazgo tiene en cuenta especialmente las fortalezas de los trabajadores y los aspectos negativos, en que los empleados pueden crecer y prosperar.

Estas determinaciones liderazgo y la productividad, objetivos, capacidad del liderazgo, tipo de liderazgo, tomar decisiones, esfuerzo de los trabajadores y los motiva, liderazgo mejora la productividad cumplen con el objetivo específico: Determinar las características del liderazgo en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

En la tabla 8 denominada “adecuada dirección y liderazgo” se puede observar que el 50% de microempresarios encuestados considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección, mientras que el otro 50% manifiesta que el desempeño de su empresa no se encuentra ligado a la adecuada dirección. Lo que indica que la mitad de microempresarios encuestados considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Quesada, 2014) donde concluyo que significa que el comportamiento organizacional tiene que ver con la dirección por excepción pasiva que asumen los directivos en un nivel medio, se debe mencionar a (Castro, 2014), en cuya investigación lograron concluir que la dirección en el colegio particular “Stella Maris” es liderado por un consejo educativo quienes cumplen funciones de dirección, administración y pedagógica, centrandó su quehacer en la calidad de los aprendizajes de los alumnos y en la calidad de la práctica docente. Para lograr esto último se requiere asumir la gestión de dirección desde un enfoque transformacional que logre vincular al consejo educativo con los profesores y estos con los alumnos, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 9 denominada “capacidad para ejercer un liderazgo” permiten ser competitivos se puede observar que el 75% de microempresarios encuestados considera

que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional, mientras que el 25% manifiesta que el liderazgo no es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Carrasco, 2011) concluye que el liderazgo es un aspecto importante de la administración. La capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para ser administrador eficaz; así mismo, el pleno ejercicio de los demás elementos esenciales de la administración (la realización de la labor administrativa con todo lo que ésta entraña) tiene importantes consecuencias en la certeza de que un administrador será un líder eficaz.

En la tabla 10 denominada “planeación, control y procedimiento adecuada” se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando uno este. Lo que indica que el total de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando uno este. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Hernández, 2013) donde concluyo que debe además estar en formación o aprendizaje constante de nuevas técnicas de planeación, realización y además, controlar y evaluar de manera permanente los proceso para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación, se debe mencionar a (Carrasco, 2011), en cuya investigación lograron concluir que una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación. Estas denominaciones adecuada

dirección y liderazgo; capacidad para ejercer un liderazgo; planeación, control y procedimiento adecuado cumplen con el objetivo específico: Describir la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

En la tabla 11 denominada “manual de calidad” se puede observar que el 53% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad, mientras que el 47% manifiesta que tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Arias, s.f.) donde concluyo que es un conjunto de técnicas que permitían a la organización generar confianza en sus clientes mediante el establecimiento de los manuales de calidad, la utilización de “el coste de la calidad”, el desarrollo del control de los procesos y la introducción de la auditoría interna y externa del sistema de la calidad, en el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización.

En la tabla 12 denominada “compromiso directo con el proceso y elaboración” se puede observar que el 66% de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, mientras que el 34% manifiesta que la empresa de chifles no tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Hernández,

2013) donde concluyo que controlar y evaluar de manera permanente los procesos para llevar al éxito la organización, sin olvidar que no debe perder lo humano que nos caracteriza, en cuanto al buen trato y la cortesía dentro de un ambiente laboral y profesional de constante innovación, se debe mencionar (Ruedas, 2014) en cuya investigación lograron concluir que determina que son procesos que pueden enfrentarse a un control continuo de la calidad y que el proyecto realizado servirá de base para que Mamut Andino empiece el cambio e incentive al personal a medir sus procesos mediante indicadores de gestión, controlar y realizar un seguimiento de dichos procesos, sin que requiera una gran inversión, tanto de tiempo como de dinero, hasta el momento en que la organización implemente sus sistema de gestión de la calidad, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 13 denominada “servicio de calidad” se puede observar que el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, mientras que el 13% considera que el personal de la empresa de chifles no le brinda un servicio de calidad. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Sterlyn, 2014) donde concluyo que las características de manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: la mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse, se debe mencionar (Berrú, 2015) en cuya investigación lograron concluir que mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 14 denominada “estructura y los sistemas de control de calidad” se puede observar que el 76% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad, mientras que 24% manifiesta que tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Herrera, 2008) donde concluyo que el sistema de gestión de la calidad, beneficiará a la organización, pues este representa un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que todavía no han realizado este proceso. Se mantendrá una administración sistémica, eficaz y productiva, que le ayudará a adaptarse a las necesidades del medio, mejorando gradualmente las operaciones, se debe mencionar (López, 2016) en cuya investigación lograron concluir que es importante tener en cuenta que el objetivo de este sistema, no tiene nada que ver con la uniformidad de la estructura correspondiente a los sistemas de control de calidad ni tampoco de la documentación, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 15 denominada “requisitos de calidad” se puede observar que el 83% de clientes encuestados considera que la empresa no cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos, mientras que el 17% manifiesta que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que la empresa no cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus

productos. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Guzmán, 2014) donde concluyo que La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio, actividades individuales que se dan entre la combinación y la interacción de las mismas, se debe mencionar (López, 2016) en cuya investigación lograron concluir que todos los requisitos relacionados a los sistemas de gestión de calidad, son genéricos y pretenden de aplicables a la totalidad de las organizaciones sin importar a que se dediquen y al tamaño comercial de la misma, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación. Estas denominaciones manuales de calidad; compromiso directo con el proceso y elaboración; servicio de calidad; estructura y los sistemas de control de calidad; requisitos de calidad cumplen con el objetivo específico: Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

En la tabla 16 denominada “beneficio” se puede observar que el 96% de clientes encuestados considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad, mientras que el 04% considera que no es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Herrera, 2008) donde concluyo que el sistema de gestión de la calidad, beneficiará a la organización, pues este representa un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que todavía no han realizado este proceso. Se mantendrá una administración sistémica, eficaz y productiva, que le ayudará a adaptarse a las necesidades del medio, mejorando

gradualmente las operaciones, y eliminando las deficiencias detectadas como la falta de documentación, procesos no estandarizados, falta de capacitación, y deficiencias en la comunicación.

En la tabla 17 denominada “procedimiento que mejora la calidad” se puede observar que el 40% de clientes encuestados considera que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser competitivo, mientras que 36% manifiesta que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser eficaz y el 25% manifiesta que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser eficiente. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que el procedimiento que mejora la calidad de trabajo de una empresa es ser competitivo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Montes, 2012) donde concluyo que ser más competitivos si hacemos una correcta definición de todos los procedimientos de nuestro trabajo, conseguiremos hacer las cosas cada vez mejor y más rápidas, eliminando de nuestra rutina de trabajo los fallos y errores.

En la tabla 18 denominada “satisfacción y motivación de comprar” se puede observar que el 50% de clientes encuestados considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad, mientras que el 50% manifiesta que no ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad. Lo que indica que la mitad de clientes encuestados considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Villanque, 2016) donde concluyo que falta de acciones diferenciales para el cliente (tarjetas, puntos, regalos, estrategias tipo club,

entre otros), una moderada búsqueda de relaciones de confianza con el cliente y como también una moderada búsqueda de satisfacción del cliente, se debe mencionar (Gestión y Administración, 2010) en cuya investigación lograron concluir que La gestión de calidad promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que de esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del cliente, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación. Estas denominaciones beneficio; procedimiento que mejora la calidad; satisfacción y motivación de comprar cumplen con el objetivo específico: Determinar los beneficios que se logran con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se determina que las características del liderazgo en la producción de las MYPE elaboración y venta de chifles es que el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores es reconocido, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado y tiene nivel de productividad efectiva y real.

Se concluye que la importancia del liderazgo es primordial en las MYPE elaboración y venta de chifles porque se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional.

Por tanto se determina que las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas de este rubro son, el compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el personal no brinda un buen servicio y les falta un manual de calidad, donde esté bien estructurado los sistemas de control, los requisitos de calidad para la elaboración y venta de chifles.

Los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto, además la reducción de las reclamaciones, los plazos de entrega, por ende adquieren y mejoran las maquinarias, equipos y herramientas más eficientes para la empresa.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda a los microempresarios de elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana, buscar o adquirir un manual de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio y producto así poder competir con las grandes empresas tanto en el ámbito local, regional y nacional.

- Además se recomienda a las MYPE en este rubro considerar en mejorar sus locales e incorporar negocios sustitutos como son los supermercados con la finalidad de incrementar su cartera de clientes.

Aspectos Complementarios

Propuesta de Mejora

Justificación de propuesta de mejora:

Además la investigación se justifica porque elaborara una propuesta de mejora de la gestión de calidad y el liderazgo de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; para que ellos consideren su aplicación y ejecución a fin de mejorar las dificultades que presenta la empresa.

Propuesta

PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
No cuenta con requisitos de calidad en la producción	Motivar al jefe del área de producción a implementar los requisitos de calidad en los procesos de producción.	Área de producción
No cuenta con un Manual de Calidad del producto.	Incentivar al administrador elaborar un manual de calidad donde quede especificado la misión, visión, política y objetivos de calidad que apunten al cumplimiento de las metas.	Administrador
Falta un sistema de control de calidad	Motivar a los propietarios de las empresas de chifles a implementar un sistema de control de calidad que se encargara de planear, ejecutar, coordinar y controlar los procesos de la empresa.	Propietarios
Falta capacitación al personal de ventas.	Estimular al jefe del área de ventas a capacitar al personal en atención al cliente para brindar un buen servicio.	Área de ventas

Referencias Bibliográficas

- ADEX, (2010). *Exportan chifles por más de 1.2 millones de dólares*. Diario la Republica en línea.
- Adrian J. (2014, Julio 3). *Liderazgo en las organizaciones y su importancia*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/liderazgo-en-las-organizaciones-y-su-importancia/>
- Aguilar Bonilla A. (2010). *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de C.V.” de Xalapa, Veracruz*, Tesis para optar el título de Maestría en Gestión de Calidad, Xalapa, Veracruz.
- Ancajima F. (2015). *“Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa”*. Tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Arias A. (s.f.). *La gestión de la calidad: Conceptos básicos*. Grupo editorial Norma S.A.C. Perú
- Ávila, J. (2013). *Confidencialidad de la información*. Comité de ética en investigación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

- Bass, B., Avolio, B., & Jung, D. (2003). *Predicting Unit Performance by Assessing Transformational and Transactional Leadership*. New Jersey: Applied Psychology: An International Review.
- Berrú E. (2015). “*Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Blanco S., Espinoza S. y Silva C. (2013). “*Liderazgo en la micro y pequeña empresa en el Perú*”. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima,
- Brown, O. (2012). *Liderazgo y cambio organizacional*. Revista Actualidad Publicado el (9 de Octubre 2012 6:02 PM).
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y Muestreo*. Tizayuca.
- Castro C. (2014). “*El liderazgo transformacional en la dirección de instituciones educativas particulares de la ciudad de Piura - Perú*”. Tesis para optar el título de Maestría en Educación Mención en Teorías y Práctica Educativa. Universidad de Piura, Piura.
- Castro Lozano M. (2010). *Proyecto comercial para la exportación de chifles al mercado Ecuatoriano en estados unidos*. Tesis de grado previa a la obtención del título de Economía en gestión empresarial con especialización en marketing. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.

Carlyle, T. (s.f.). *El liderazgo de Producción soluciona gran cantidad de problemas.*

Nivel 3 de Liderazgo.

Carrasco, P. (2011). *¿Cuál es la Importancia del Liderazgo?*. Disponible en:

<http://cualeslaimportanciadellirerazgo.blogspot.pe/>

Carrillo, E. (s.f.). *“Implementación de una pequeña fábrica para la producción de chifles en la parroquia de Puerto Limón de la provincia de Santo Domingo de los Colorados - Ecuador”* (pág. 16).

Centeno M. (2012). *“Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional”*. Tesis para optar el título profesional de Lenguas Modernas. Universidad EAN, Colombia.

Centurión J. (2015). *“Factores determinantes del estilo de liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de octubre de la provincia de Piura”*. Tesis para optar el título de Maestría en Educación Mención en Gestión Educativa. Universidad de Piura, Piura.

Curatolo M. (2012). *Liderazgo gestión y productividad*. Disponible en:

<http://www.liderazgoyempresa.com/liderazgo/liderazgo-gestion-productividad>

Diario el Comercio (2011). *Tres tipos de plátano se cosechan*. Diario en línea.

Díaz, D. (2011). *El plátano-concepto*. Disponible en: [http://platano-](http://platano-20.blogspot.pe/2011/04/el-platano-concepto.html)

[20.blogspot.pe/2011/04/el-platano-concepto.html](http://platano-20.blogspot.pe/2011/04/el-platano-concepto.html)

Drucker, P. (s.f.). *La Producción en el liderazgo concede credibilidad al líder*. Nivel 3 de Liderazgo.

- Esquivel, W. (2014). *MYPES peruanas necesitan fomentar la innovación comercial*. Diario Gestión. Recuperado el 01 de junio de 2017 en: <http://gestion.pe/economia/mypes-peruanas-necesitan-fomentar-innovacion-comercial-2107651>
- Evans, J. R. (2010). *Administración y Control de la Calidad*. Internacional Thomson Editores, México.
- Farfán Sánchez J. (2015). “*Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- Ferrero, A. (2015). *Estabilidad política y económica en Perú*. Análisis y opinión en américa economía.
- Figuroa Y. (2016). “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote. Huaraz.
- Flores, R. (2015). *Inversionistas piden más rentabilidad ante bajas tasas de interés en dólares*. Disponible en: <http://gestion.pe/mercados/inversionistas-piden-mas-rentabilidad-ante-bajas-tasas-interes-dolares-2129893>
- Gonzales, E. (2015). *Estabilidad política y económica en Perú*. Blog PUCP con temas de política, economía en el Perú.
- Gutiérrez, P. H. (2011). *Calidad Total y Productividad*. Ed. McGraw Hill, México.

- Guzmán, I. (2014). “*Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2013*”. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Hernández, J. (2013). “*El liderazgo organizacional: una aproximación desde la perspectiva etológica*”. Tesis para optar para optar el título de: Magister en Dirección y Gerencia de Empresas. Universidad del Rosario, Colombia.
- Hernández, R., Baptista, P. y Fernández, C. (2012). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México, McGraw-Hill.
- Herrera M. (2008). “*Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*”. Tesis para obtener el título de Maestría en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana, México.
- Ingenio Empresa, (2016). *Capacidad de producción de una empresa*. Disponible en: <https://ingenioempresa.com/capacidad-produccion-empresa/>
- Jiménez, J. (2013). *Política General del Gobierno y Principales Medidas de Gestión*. Exposición de la política general del gobierno y principales medidas de gestión 2012 – 2016.
- LEY (N° 28015).*Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. (Promulgada el 3 de Julio del 2003). Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.

- López, E. y Ochoa J. (julio de 2009). *Análisis de la cadena productiva del plátano para chifle*. Obtenido de www.asocam.org/biblioteca/.../cea3748b86dc6ad03de4c366288d2500.pdf
- López, E. (2016). *Características, requisitos y beneficios de un sistema integrado de gestión*. Recuperado de: <https://www.isotoools.org/2016/02/05/caracteristicas-requisitos-y-beneficios-de-un-sistema-integrado-de-gestion/>
- López, P. (2010). *Elaboración*. Blog. Factoría Creativa.
- Lozano (2013). *MYPES, inclusión y desarrollo en el Perú*. Publicado el (29 de Octubre del 2013) en el Analista.com. Recuperado de: <http://www.elanalista.com/?q=node/195>
- Macedo H. (2016). “*Caracterización del Liderazgo Transaccional en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta al por Menor de Abarrotes en Puestos de Venta en la Ciudad de Huaraz, 2014*”. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Manene, L. (2010). *Conocimientos, Liderazgo Y Cultura*. Disponible en: <http://actualidadempresa.com/direccion-liderazgo-y-concepto-del-lider-en-la-organizacion-empresarial/http://actualidadempresa.com/coaching-empresarial-y-su-proceso-de-ejecucion/>
- Mejía R. (2013). *Definición de la micro y pequeña empresa*. De Monografías, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes2.shtml>

- Mendoza, R. (2009). *Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones*.
- Montes, M. (2012). *BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. Disponible en: <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- More, M. (2014). *La relación entre el liderazgo y la productividad empresarial*. Lean Manufacturing Simple (Pág. 10).
- Morera Cruz J. (2012). *Definiciones del mejoramiento continuo*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>
- Muñoz P. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Navarro, G. (2015). *“Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Navarro, M. (2014). *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001*. Recuperado el 09 de junio del 2017 en: <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

- Novela, R. (s.f.). *Importancia del Liderazgo: El mundo requiere de líderes*. Blog comienza con el fin en mente y trabaja hacia atrás.
- Nunura J. (2011). *El chifle de Piura se prepara para conquistar el mundo*. Disponible en: <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-chifle-de-piura-se-prepara-para-conquistar-el-mundo-noticia-428502>
- OIT, (2015). *Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe*. Diario el Comercio.
- Ospina, S. (2015). “*Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*”, Tesis de doctorado en marketing. Universidad de Valencia, España.
- Palma, F. (2011). “*La cultura y clima organizacional en la gestión de calidad en la universidad nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco en el año 2011*”. Disponible en: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1026/TM%20CE-Ge%20P195%202015.pdf?sequence=1>
- Paulise, L. (2015). *8 factores por los que fracasan el 90% de las PYME*. Disponible en: <http://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>
- Pelayo, M. (2009). *Determinación del grado de calidad de una empresa*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de las Lomas de Zamora.
- Peñaranda, C. (2015). “*El Perú puede crecer a tasas sostenidas de 7%*”. Revista cámara de comercio (pág. 23).

Pérez, J. y Gardey, A. (Publicado: 2008). Actualizado: 2012. *Definición de liderazgo*.

Disponible en: (<http://definicion.de/liderazgo/>)

Pérez J. Gardey A. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*.

(<http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>)

Pro Inversión. (2010). *MYPE empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa*. Lima: Agencia de Promoción de la Inversión Privada con el apoyo de ESAN.

Quesada T. (2014). *“El liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas “Ramón Castilla” y “Túpac Amaru” del distrito de comas, de la unidad de gestión educativa local N°04, provincia y departamento de Lima, año 2012”*. Tesis para optar el título de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Regalado, H. (2009). *Las MIPYMES en Latinoamérica*. México. Disponible en:

<http://books.google.com.pe/books?id=vBMPUG7JkUMC&pg=PA234&dq=myp es+en+el+peru&hl=es->

[419&sa=X&ei=czmKUMqQNJHo8gT5pIG4Dg&sqi=2&ved=0CCoQ6AEwAA](http://books.google.com.pe/books?id=vBMPUG7JkUMC&pg=PA234&dq=myp es+en+el+peru&hl=es-419&sa=X&ei=czmKUMqQNJHo8gT5pIG4Dg&sqi=2&ved=0CCoQ6AEwAA)

[#v=onepage&q=mypes%20en%20el%20peru&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=vBMPUG7JkUMC&pg=PA234&dq=myp es+en+el+peru&hl=es-#v=onepage&q=mypes%20en%20el%20peru&f=false)

Richard y Sandhusen, (s.f.). *Definición y Características de los Servicios*. Disponible

en:

<https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios+-+Doc1.pdf>

Rodríguez, (2014). *Definición de Producto*. Recuperado el 25 de noviembre del 2016 en: <https://prezi.com/hp3q-nql4qz2/definicion-de-producto-segun-diversos-autores/>

Romero J. y Guevara S. (2014). *“Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, de las MYPES del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado”*. Tesis para optar el título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad de Piura, Piura.

RPP noticias (2015). *OIT: Las MYPE son la mayor fuente de empleo en América Latina*. Publicado el (09 de septiembre del 2015). Recuperado el 01 de junio de 2017 en: <http://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270>

RPP noticias, (2016). *Piura: 32 % laboran en una micro y pequeña empresa*. Publicado el (27 de julio del 2016). Recuperado el 01 de junio de 2017 en: <http://rpp.pe/peru/piura/piura-32-laboran-en-una-micro-y-pequena-empresa-noticia-982739>

Ruedas, C. (2014). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa mamut andino. C.A.”* Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera industrial. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

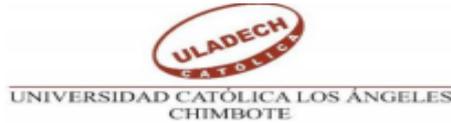
Saavedra A. (2011). *Definición de Liderazgo según Autores*. Blog Liderazgo e innovación empresarial.

- Soto, B. (s.f.). *Liderazgo y productividad*. Recuperado el 08 de junio de 2017 en:
<https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/31364/liderazgo-y-productividad/>
- Soto, C. (2014). *Tipos Liderazgo: Tipos de liderazgo según Cyril Levicki*. Extraído de:
<https://psicologosenlinea.net/233-tipos-liderazgo-tipos-de-liderazgo-segun-cyрил-levicki.html#ird2ddq2d>
- Sterlyn, M. (2014). “*Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013*”. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Tamariz H. (2014). “*Gestión de la calidad y liderazgo pedagógico de los Institutos de Educación Superior Pedagógico Públicos, Región Piura, 2014*”. Tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Torres, Y. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016*. Tesis para optar el título de Licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Valdés C. (2009, Junio 24). *Concepto, características y estilos de Liderazgo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/>

- Vásquez M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Vázquez, D. (2013). *El liderazgo como base de nuevas estrategias en las PYMES*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-como-base-de-nuevas-estrategias-en-las-pymes/>
- Velasco J. (2013). “*Representaciones conceptuales de los atributos del liderazgo y de inteligencia emocional en la significación de un líder ideal para el siglo xxi en un contexto organizacional*”. Tesis para optar para optar el título de doctorado en Filosofía con Orientación en Psicología. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Vilcarromero, R. (s.f.). *La Gestión En La Producción*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Vílchez Cerdán, J. (2013). “*Gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. ULADECH, Sullana.
- Villanque D. (2016). “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque customer relationship management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES (LIDERAZGO) Y CLIENTES (GESTIÓN DE CALIDAD)

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE elaboración y venta de chifles. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017.

I. LIDERAZGO DE LAS MYPES:

1.1.¿Considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad? (Valdés, 2009)

- a) Si
- b) No

1.2.¿Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma? (Ingenio Empresa, 2016)

- a) Si
- b) No

1.3.¿Su empresa tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real? (Ingenio Empresas, 2016)

- a) Si
- b) No

1.4.¿Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa?
(More, 2014)

- a) Piramidal
- b) Horizontal
- c) Optimista

1.5.¿Considera que usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en la misma? (More, 2014)

- a) Si
- b) No

1.6.¿Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción?
(Peter Drucker, s.f.)

- a) Si
- b) No

1.7.¿Considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores? (Thomas Carlyle)

- a) Si
- b) No

1.8.¿Considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección? (Thomas Carlyle)

- a) Si
- b) No

1.9.¿Considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional? (Manene, 2010)

- a) Si
- b) No

1.10. ¿Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este? (Carrasco, 2011)

- a) Si
- b) No

II. GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE:

2.1.¿Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad? (López, 2016)

- a) Si
- b) No

2.2.¿Considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto? (López, 2016)

- a) Si
- b) No

2.3.¿El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad? (Gestión y Administración, 2010)

- a) Si
- b) No

2.4.¿Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad? (Pérez y Gardey, 2014)

- a) Si
- b) No

2.5.¿Considera que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos? (Gestión y Administración, 2010)

- a) Si
- b) No

2.6.¿Considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad? (Pérez y Gardey, 2014)

- a) Si
- b) No

2.7.¿Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa? (Montes, 2014)

- a) Eficiente
- b) Eficaz
- c) Competitivo

2.8.¿Considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad? (Montes, 2014)

- a) Si
- b) No

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, junio de 2017.

2. RESULTADOS ESTADÍSTICOS

VARIABLES	OBJETIVOS	PREGUNTAS	SI	NO		ANTECEDENTES	CONCLUSIONES
variable 1	O1	P1	so	25%		A1	C1
		P2	75%	25%		A2	
		P3	75%	25%		A3	
		P4	25%	50%	25%	A4	
		P5	100%	0%		A5	
		P6	100%	0%		A6	
		P7	100%	0%		A7	
	O2	P8	50%	50%		A8	C2
		P9	75%	25%		A9	
		P10	100%	0%		A10	
variable2	O3	P11	47%	53%		A11	C3
		P12	66%	34%		A12	
		P13	87%	13%		A13	
		P14	24%	76%		A14	
		P15	17%	83%		A15	
	O4	P16	96%	4%		A16	C4
		P17	25%	36%	40%	A17	
		P18	50%	50%		A18	

3. PRESUPUESTO

<i>Presupuesto</i>					
<i>(Expresado en nuevo soles)</i>					
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES DE CONSUMO					157,50
Cuaderno	3		2,50	7,50	
Lapicero	4		1,50	6,00	
Resaltador	2		3,50	7,00	
Corector	2		7,00	14,00	
Empaste	1		70,00	70,00	
Papel A4	2	millar	25,00	50,00	
lapiz	3		1,00	3,00	
II. SERVICIOS					2057,50
USV			25,00	25,00	
Anillado	2		25,00	50,00	
Internet	3	meses	100,00	300,00	
Impresiones	290		0,15	43,50	
Tinta de impresora	3		43,00	129,00	
Fotocopias	200		50,00	50,00	
Movilidad			300,00	300,00	
Libros de investigación	2		180,00	360,00	
Asesoría	3	meses	200,00	600,00	
Varios			200,00	200,00	
TOTALES					2215,00

4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N° orden	Actividades	SEMANAS															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación	X															
2	Objetivos de investigación		X	X													
3	Justificación de investigación			X	X	X											
4	Selección bibliográfica					X											
5	Bases teóricas					X	X	X									
6	Antecedentes de investigación								X	X	X						
7	Técnicas e instrumento										X						
8	Elaboración de matriz de consistencia										X						

9	Redacción anteproyecto									X	X						
10	Elaboración de instrumentos de recolección										X	X					
11	Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurado											X	X				
12	Encuesta												X	X			
13	Codificación													X			
14	Tabulación													X	X		
15	Análisis e interpretación de datos														X		
16	Redacción preliminar del informe final														X	X	
17	Presentación de Tesis para su aprobación															X	
18	Sustentación																X

VALIDACIONES

· AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 30 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió Determina Los efectos de las técnicas de la administración de recursos humanos en la satisfacción laboral, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

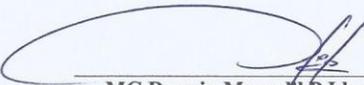
ANEXO N° 01
ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR
CARACTERIZACION DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTAS DE CHIFLES
EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017.

Preguntas	Media	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta
P01	2,3000	0,8232	0.801
P02	2,6000	0,4830	0.823
P03	3,8000	0,9660	0.858
P04	5,0000	0,7888	0.826
P05	5,1000	0,6666	0.823
P06	2,3000	0,3162	0.821
P07	4,6000	0,7378	0.806
P08	2,8000	0,7378	0.814
P09	4,0000	0,7888	0.815
P10	3,1000	0,8232	0.801
P11	2,1000	0,4830	0.823
P12	2,1000	0,9660	0.858
P13	4,8000	0,7888	0.826
P14	2,0000	0,6666	0.823
P15	1,1000	0,3162	0.810
P16	4,1000	0,7378	0.806
P17	2,1000	0,7378	0.814
P18	3,2000	0,7888	0.815

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINA
CARACTERIZACION DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTAS DE CHIFLES
EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017.

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
18	0.8201

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 82.01% de confiabilidad con respecto a 18 preguntas del cuestionario.

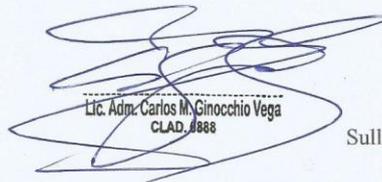

MG. Darwin Maccoff P. Llacsaguache Calle
COESPE N°675

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Araceli Maura Ginocchio Vega, identificado con DNI
02867439, MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Emixy Marily More Saavedra a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0888

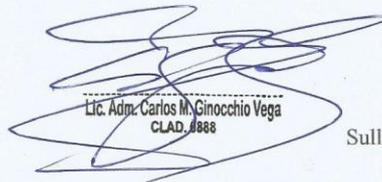
Sullana, agosto del 2017.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Araceli Manuza Ginocchio Vega, identificado con DNI
02867439, MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Emixy Marily More Saavedra a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0888

Sullana, agosto del 2017.

¿Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¡Muchas gracias por su colaboración!



Lic. Adm. Carlos M. Giménez Vega
CLAB-0028

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO, identificado con DNI
07727308, MAGÍSTER EN
DOCENCIA, CURRÍCULUM E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Emixy Marily More Saavedra a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107
Sullana, agosto del 2017.

Validación

Items	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real?	X			X		X		X
¿Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa?	X			X		X		X
¿Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en la misma?	X			X		X		X
¿Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción?	X			X		X		X
¿Considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección?	X			X		X		X
¿Considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este?	X			X		X		X
¿Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad?	X			X		X		X
¿Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos?	X			X		X		X
¿Considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad?	X			X		X		X


Mg. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

¿Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa?	X			X		X		X
¿Considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



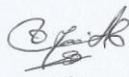
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOZOSA, identificado con DNI
02659237, MAGÍSTER EN
CIENCIAS POLÍTICAS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta, elaborado por Bach. Emixy Marily More Saavedra a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS ELABORACIÓN Y VENTA DE CHIFLES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

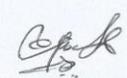


Mg. Lc. Adm. Manuel G. Merino Hinozosa
CLAD 05862

Sullana, agosto del 2017.

Validación

Items	CRITERIOS DE EVALUCIÓN							
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real?	X			X		X		X
¿Cuál de estos tipos de liderazgo influye en la productividad de su empresa?	X			X		X		X
¿Usted como gerente de la empresa sabe escuchar a su personal para tomar decisiones en la misma?	X			X		X		X
¿Usted reconoce el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores en la producción?	X			X		X		X
¿Considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores?	X			X		X		X
¿Considera que el desempeño de su empresa se encuentra ligado a la adecuada dirección?	X			X		X		X
¿Considera que el liderazgo es un proceso social de adaptación a la dirección organizacional?	X			X		X		X
¿Su empresa tiene una planeación adecuada, control y procedimiento a seguir cuando usted no este?	X			X		X		X
¿Tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad?	X			X		X		X
¿Tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa cuenta con los requisitos de calidad para la elaboración y venta de sus productos?	X			X		X		X
¿Considera que es un beneficio que las empresas tengan un sistema de calidad?	X			X		X		X



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa
CLAD 05862

¿Cuál de estos procedimientos mejora la calidad de trabajo de una empresa?	X			X		X		X
¿Considera que ha incrementado la satisfacción y motivación de comprar en esta empresa porque tienen un sistema de calidad?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa
CLAD 05862