

# El liderazgo basado en la Norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café del cantón Piñas.

*por* Maria Jose Montoya Nagua  
Erika Anabel Pesantez Guerrero

---

**Fecha de entrega:** 28-feb-2024 04:13p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2306370108

**Nombre del archivo:** MARIA MONTOYA\_Y\_ERIKA PESANTEZ .docx (127.11K)

**Total de palabras:** 7107

**Total de caracteres:** 38284

# El liderazgo basado en la Norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café del cantón Piñas.

INFORME DE ORIGINALIDAD.

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

1%

2

María Palacios Guillem. "Propuesta de un nuevo procedimiento basado en la norma ISO 9001 para la gestión conjunta de la norma ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta Lean Manufacturing en pymes industriales de la Comunidad Valenciana.", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

1%

3

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

1%

4

[prezi.com](https://prezi.com)

Fuente de Internet

1%

5

[brainly.lat](https://brainly.lat)

Fuente de Internet

<1%

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, PESANTEZ GUERRERO ERIKA ANABEL y MONTOYA NAGUA MARIA JOSE, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado El liderazgo basado en la norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café del cantón Piñas., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

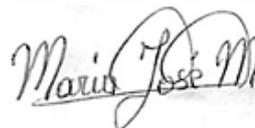
Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



---

PESANTEZ GUERRERO ERIKA ANABEL

0705945590



---

MONTOYA NAGUA MARIA JOSE

0706155660

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a dios por darme la vida y la suficiente inteligencia para culminar mi etapa de estudio, a mi mamá **Maria Nagua**, por su apoyo y sacrificio brindado durante todo este camino que sin duda no fue fácil, pero con la gracia de dios se cumplió y se ve reflejado en mi formación profesional. A un **ángel**, que vive en el cielo que ilumina y cuida de mí, todos los días. A mi hermana mayor, a quien considero mi segunda mamá **Alexandra Montoya** por no dejarme sola y estar para mi moral y económicamente, todo lo que soy, mis éxitos universitarios y valores se lo agradezco a ella, y que mi gratitud se refleje al ser una excelente profesional y ejemplo en la sociedad, esperando a futuro seguir cumpliendo con todas sus aspiraciones. A mi sobrino y sobrinas **David, Karelis, Valentina** y en especial **Sophia**, al ser un gran motivo de mi dedicación y lucha constante, con el fin de brindarle mi apoyo y buen ejemplo a futuro. También a mi familia, en especial a mis hermanas **Sonia, Marcia y Patricia**, que me apoyaron en mi etapa universitaria siendo un pilar fundamental para seguir adelante y no rendirme. También agradezco a muchos seres especiales e importantes que viven en mi corazón y que me motivan a seguir adelante todos los días, inculcando aspectos positivos que aportan a mi vida profesional. A mi mascota **Mily Arleth** por convertirse en mi razón de vida al ofrecerme amor y afecto todos los días. A mi amiga **Erika Pesantez** por brindarme su amistad y ser parte de este trabajo reconociendo que es una gran persona y que a su vez compartimos conocimientos desde el primer día hasta el final de la carrera. Finalmente, a mí por ser una gran persona y no rendirme, por seguir mejorando cada día y con mucho entusiasmo e inteligencia seguir siendo un ejemplo para mi familia, gracias a todos los que dedico mi trabajo por ayudarme a cumplir mi sueño y nunca dejarme sola, soy feliz y valiente.

Montoya Nagua Maria Jose

Con gran satisfacción, dedico este trabajo de investigación a Dios, atribuyéndole el reconocimiento por dotarme de las capacidades cognitivas y emocionales necesarias para avanzar en mi desarrollo intelectual. Reconozco su presencia constante en mi trayectoria, proporcionándome la fortaleza y el entendimiento en momentos críticos, y manifestando su amor a través de las personas que me rodean. Expreso mi profundo agradecimiento a mi familia, especialmente a mi madre **Cecilia Guerrero** y a mi hermano **Edison Pesantez**, quienes han sido un impulso fundamental en mi camino, brindándome amor incondicional y apoyo constante en la consecución de mis metas a mi hermana **Nayeli Pesantez** y mi abuelita **María Yanez** son uno de mis motivos por esforzarme día a día. Agradezco también el respaldo y la inspiración de mis tías, en particular **Isabel Guerrero**, mi inspiración a seguir, por estar siempre pendiente de mí, por amarme desde el primer día que nací, mi fortaleza para seguir preparándome, a mi querida prima **Gissela Redrovan** por ser mi compañera incondicional, por darme fuerzas para seguir, por ser mi hombro en cada momento. No puedo dejar de mencionar a mi angelito **Manuel Guerrero**, que cuida de mi desde el cielo y a quien llevo en mi alma y corazón. Por último, agradezco a mi amiga **María José Montoya**, cuya compañía y apoyo han sido cruciales en la realización de este proyecto.

Pesantez Guerrero Erika Anabel

## AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento al **Dr. Oscar Romero** por su invaluable labor como docente de la asignatura de Seminario de Titulación II. Apreciamos enormemente su orientación y apoyo durante todo el proceso de elaboración de nuestra investigación, así como por compartir generosamente sus conocimientos con nosotras, lo cual nos permitió desarrollar un trabajo acorde a la excelencia de nuestra carrera.

Agradecemos también al **Dr. Wilton Romero** por su destacado desempeño como tutor de nuestra tesis. Valoramos su paciencia y dedicación al brindarnos la orientación necesaria para llevar a cabo nuestro trabajo de manera precisa. Agradecemos especialmente las conversaciones prolongadas donde nos proporcionaba una comprensión más profunda de los diferentes aspectos relacionados con nuestros temas de investigación.

Inmensas gracias a todos los docentes de la carrera de Administración de Empresas, cuya experiencia y sabiduría han sido fundamentales para nuestra formación profesional. Agradecemos profundamente sus correcciones y orientaciones, las cuales nos han ayudado a mejorar constantemente y a profundizar nuestro entendimiento sobre los objetivos de nuestra carrera.

Deseamos expresar nuestro agradecimiento a la Universidad Técnica de Machala por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente en un entorno caracterizado por la amistad y el respeto, tanto con nuestros compañeros como con el personal docente.

Finalmente, queremos expresar nuestro agradecimiento a las empresas Café Don Manuelito y Café Zambrano, así como a sus gerentes, por su constante demostración de respeto y comunicación afectuosa. Estamos agradecidos por haber permitido que lleváramos a cabo nuestra investigación en sus instalaciones. El apoyo brindado por todos los colaboradores fue fundamental para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Montoya Nagua Maria Jose

Pesantez Guerrero Erika Anabel

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 Objeto de la Investigación.....	2
1.2 Problema de la Investigación.....	2
1.3 Justificación .....	1
1.4 Objetivos de la investigación .....	3
1.4.1 General.....	3
1.4.2 Específicos.....	3
CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.2 Bases Teóricas .....	6
a) Café.....	6
b) Empresas procesadoras de café.....	7
c) Liderazgo.....	7
d) Estilos de liderazgo.....	7
e) Características del líder.....	8
f) Normas ISO 9001:2015.....	9
g) Modelo SERVQUAL.....	11
2.3 Definiciones de términos básicos.....	11
2.3.1 Café.....	11
2.3.2 Liderazgo.....	12
2.3.3 Normas ISO 9001:2015.....	12
CAPITULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	13
3.1 Tipos de investigación .....	13
3.2 Niveles de Investigación.....	13
3.3 Diseño de investigación .....	14
3.4 Métodos de investigación.....	15
3.4.1 Método cualitativo.....	15

3.4.2 Método cuantitativo .....	15
3.5 Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5.1 Población universo .....	15
3.5.2 Población objeto de estudio .....	16
3.5.3 Tamaño de la muestra.....	16
3.6 Técnicas de recolección de datos .....	17
3.6.1 Encuesta .....	17
3.6.2 Entrevista.....	17
3.7 Herramienta de análisis de datos:.....	18
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
4.1 Resultados .....	19
4.2 Discusión.....	20
4.3 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social - Ambiental .....	20
4.3.1 Análisis de la dimensión Técnica de implementación de la propuesta .....	20
4.3.2 Análisis de la dimensión económica de implementación de la propuesta .....	20
4.3.3 Análisis de la dimensión social-ambiental de implementación de la propuesta .....	21
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
5.1 Conclusiones .....	23
5.2 Recomendaciones.....	23
5.3 Bibliografías:.....	25
5.4 Anexos.....	32
Figura 1. Empresa escogida de la Superintendencia de Compañías .....	16
Figura 2. Empresa escogida del Servicio de Rentas Internas.....	17
Figura 3. Total, de encuestas y entrevistas a aplicar.....	17
Figura 4. Resultados Promedio del grado de liderazgo.....	18
Figura 5. Grado de liderazgo a partir de dimensiones.....	18
Figura 6. Elementos de bienestar a las comunidades .....	21

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en analizar el liderazgo de las empresas procesadoras de café, bajo la norma ISO 9001:2015. Se tiene como objetivo principal analizar el liderazgo de las empresas procesadoras de café en el cantón Piñas, basado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de la región.

Para ello se emplean métodos de investigación cualitativos y cuantitativos. La recolección de datos se realiza mediante la aplicación de entrevistas dirigidas a gerentes y encuestas a empleados, la población objeto de estudio son las empresas procesadoras de café en la provincia de El Oro cantón Piñas, con un enfoque en dos empresas específicas: Café Don Manuelito y Café Zambrano y se utilizan herramientas de análisis de datos, como el modelo SERVQUAL, que permite evaluar dimensiones claves del liderazgo.

Los resultados muestran que los gerentes solo poseen conocimientos sobre el liderazgo y se pretende la aplicación de la norma ISO 9001:2015. Se concluye que el estilo de liderazgo aplicado es mayoritariamente democrático, fomentando así la participación y el compromiso de los empleados. También se determina que el nivel de liderazgo en estas empresas es bueno, según la percepción de los colaboradores.

Se espera que los hallazgos de la investigación contribuyan a mejorar el conocimiento sobre la implementación del liderazgo según la norma ISO 9001:2015. Se destaca la importancia de capacitar al personal en liderazgo y trabajo en equipo, así como la elaboración de manuales de funciones para clarificar roles dentro de las empresas.

***Palabras claves:*** Liderazgo, Normas ISO 9001:2015, café, empresas procesadoras.

## ABSTRACT

This research work focuses on analyzing the leadership of coffee processing companies, under the ISO 9001:2015 standard. The main objective is to analyze the leadership of coffee processing companies in the Piñas canton, based on the ISO 9001:2015 standard, in order to contribute to the socioeconomic development of the region.

For this, qualitative and quantitative research methods are used. Data collection is carried out through the application of interviews aimed at managers and surveys to employees, the population under study is the coffee processing companies in the province of El Oro canton Piñas, with a focus on two specific companies: Café Don Manuelito and Café Zambrano and data analysis tools are used, such as the SERVQUAL model, which allows evaluating key dimensions of leadership.

The results show that managers only have knowledge about leadership and the application of the ISO 9001:2015 standard is intended. It is concluded that the leadership style applied is mostly democratic, thus promoting employee participation and commitment. It is also determined that the level of leadership in these companies is good, according to the perception of the collaborators.

The research findings are expected to contribute to improving knowledge on the implementation of leadership according to ISO 9001:2015. The importance of training staff in leadership and teamwork is highlighted, as well as the development of function manuals to clarify roles within companies.

**Keywords:** Leadership, ISO 9001:2015 Standards, coffee, processing companies.

## INTRODUCCIÓN

El liderazgo es un factor clave en el éxito de cualquier organización basado en la norma ISO 9001:2015, se refiere a la aplicación de los principios y prácticas de gestión de la calidad. Este estudio se centra en conocer el rol que desempeñan quienes están a cargo de las empresas procesadoras de café en Piñas, con un enfoque en la ISO 9001:2015 destacando su importancia de la industria del café en la región y su impacto en la economía local que garantiza la calidad del producto final y la satisfacción del cliente siendo fundamental para ser competitivos en un mercado globalizado cada vez más exigente.

Al considerar que el liderazgo implica destinar los recursos suficientes para implantar un sistema de gestión de la calidad y formar al personal en los principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015. Además, los gerentes deben asegurarse de que se implementen procesos efectivos y que el desempeño de la organización se monitoree continuamente utilizando indicadores clave.

Por lo tanto, se analizará los beneficios de la implementación estándar en términos de calidad, productividad, satisfacción del cliente y ventaja competitiva. Al aplicar los principios de la norma 9001:2015 las empresas procesadoras de café del cantón Piñas pueden mejorar sus operaciones, fortalecer sus posiciones en el mercado y contribuir al desarrollo económico y social de la región.

El proyecto integrador se enfoca en examinar el liderazgo basado en la norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café ubicadas en el cantón Piñas. Se analizará como la aplicación de la ISO 9001:2015 en las empresas dedicadas a esta actividad económica influye en el liderazgo. Se examinarán los diferentes estilos de liderazgo presentes en el entorno laboral y su impacto en la motivación, la satisfacción laboral y el logro de metas en el contexto específico de la industria del café.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Objeto de la Investigación**

El objeto de estudio del presente trabajo es el liderazgo basado en las normas ISO 9001:2015, como un enfoque gerencial basado en los principios y requerimientos establecidos por la norma de gestión de calidad en las empresas.

A nivel mundial, como parte de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), se encuentra la ISO 9001, y es utilizada por distintas organizaciones (servicios o productoras), para la implementación de un sistema de gestión de calidad, que busca la satisfacción de sus potenciales clientes (Parra et al., 2019).

Los productores de café tienen una intervención limitada en la estructura de sus cadenas de valor y, por lo tanto, los productores ven reducida su competencia en los mercados internacionales debido a los pocos incentivos, los precios bajos y las restricciones de producción (Castro & Barrezueta, 2020).

Según Manosalvas et al., (2017) citado por Puglla et al., (2020) mencionan que el liderazgo permite el análisis y la implementación de la dirección a través de señales de influencia o autoridad de que un individuo debe utilizar las habilidades de un grupo de subordinados, mejorar el trabajo en equipo y brindar apoyo en conjunto con el único propósito de lograr el bien.

Según mencionan Caicedo & Alvarez, (2022) en el estudio realizado a nivel nacional, el liderazgo es un factor determinante en la productividad de las organizaciones. Es por esto que los autores Rodríguez et al., (2022) afirman que una de las características más éticas del liderazgo responsable es que responsabilizamos a las personas por acciones que no tomaron directamente. Varios estudios dan a conocer que las personas a menudo dan a los líderes más control sobre los acontecimientos que en verdad tienen.

### **1.2 Problema de la Investigación**

A través del presente trabajo de investigación, se hace necesario conocer el grado de liderazgo sobre las empresas procesadoras de café para comprender su rol laboral y su

influencia en el mercado ¿Cómo afecta el liderazgo organizacional según la norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café del cantón Piñas?

Considerando que la gran mayoría de las empresas procesadoras de café del cantón piñas son familiares y formadas de forma empírica; es decir, los colaboradores generalmente son familiares de los jefes, generando desventaja en cuanto al liderazgo, debido al limitado cumplimiento de las disposiciones y metas que toda organización se plantea; así como también a la limitada gestión administrativa afectando directamente a la organización y al correcto desarrollo del procesamiento del café.

### ***1.3 Justificación***

El liderazgo basado en la norma ISO 9001:2015 es relevante en la calidad y satisfacción del cliente en esta actividad cafetera altamente competitiva, también resulta fundamental en la eficiencia de una organización para crear un entorno de trabajo colaborativo, en el que los empleados de estas empresas procesadoras de Café se sienten valorados y motivados, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad del producto final (Africano, 2022).

En la actualidad las empresas procesadoras de café tienen alta demanda en el mercado, estas empresas garantizan que los procesos de producción, desde la selección de los granos de café hasta el empaquetado y distribución, sean controlados y monitoreados de manera rigurosa, generando así fuentes de trabajo, aplicando la estrategia de calidad y precio: el café de alta calidad tiene un precio más alto, el café normal tiene un precio más bajo (Salcedo et al., 2021).

La investigación servirá como guía a las demás empresas que se dedican a esta actividad a implementar las normas ISO 9001:2015 mediante la concientización de la importancia que tienen estos estándares de calidad en un buen liderazgo.

El presente proyecto servirá de ayuda a las demás empresas procesadoras de café que no tienen un manejo adecuado de sus actividades y que presentan un deficiente liderazgo dentro de su equipo de trabajo, sin duda alguna, esta situación puede generar implicaciones a futuras generaciones en el rendimiento de la empresa y a su vez se presentan riesgos y pérdidas económicas.

Según Chavarría (2018) “el liderazgo basado en la norma ISO 9001:2015 promueve la mejora continua de la calidad de los productos y servicios de las empresas” por lo tanto también aplica en el ámbito de las empresas procesadoras de café.

Otro beneficio clave que pretende proporcionar el presente estudio sobre el liderazgo basado en la norma ISO 9001:2015, es la mejora en la comunicación y el trabajo en equipo, mediante la información que facilitará a los líderes para que sigan esta norma que facilita la comunicación abierta y efectiva en cada nivel de la estructura organizativa, y que promueve el compromiso activo por parte del personal y el intercambio de ideas y conocimientos García, (2018). Esto ayuda a crear un entorno de trabajo colaborativo, en el que los empleados se sienten valorados y motivados, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad del producto final y en la satisfacción del cliente.

Con la investigación se va a estudiar el comportamiento de los líderes de las empresas, siendo esto el eje principal para reconocer como se da el desarrollo en el proceso del producto, que aporte con los conocimientos necesarios para que lleven a cabo su actividad y que las personas sientan el nivel de excelencia.

La utilidad metodológica de la investigación del liderazgo basada en la norma ISO 9001:2015 en las empresas procesadoras de café en la ciudad de Piñas, radica en proporcionar un marco estructurado y estandarizado para el control de calidad y el liderazgo; para lo que se utilizara instrumentos técnicos en el proceso investigativo.

El enfoque metodológico basado en la norma ISO 9001:2015 facilitará la medición y evaluación del desempeño de la organización. Al establecer indicadores clave de desempeño y realizar auditorías internas y externas, las empresas pueden monitorear de manera sistemática el cumplimiento de los requisitos de calidad, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas y preventivas. Esto permitirá a las empresas procesadoras de café realizar una gestión más efectiva de los procesos, la detección temprana de problemas y la toma de decisiones informadas y basadas en datos reales.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### ***1.4.1 General***

Analizar el liderazgo de las empresas procesadoras de café basado en la norma ISO 9001:2015 mediante técnicas de investigación para contribuir al desarrollo socioeconómico en el cantón Piñas.

### ***1.4.2 Específicos***

- Identificar los estilos de liderazgo que aplican los gerentes de las diferentes empresas procesadoras de café del cantón Piñas.
- Determinar el nivel de liderazgo que aplican las empresas procesadoras de café del Cantón Piñas.
- Promover la implementación del liderazgo según la norma ISO 9001:2015.

## **CAPITULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **2.1 Antecedentes**

La evolución del liderazgo a lo largo de la historia comienza con las cualidades de los líderes de las civilizaciones antiguas y llega hasta la era moderna. Sin duda, este tema ha ganado importancia en las últimas décadas debido a que el liderazgo es, en cierta medida, un proceso de influencia y alineación de individuos. En la actualidad, los líderes deben emplear sus habilidades para interactuar en diversas situaciones del entorno, lo que les permite desenvolverse de manera efectiva tanto en su entorno como en las relaciones con las personas, con el fin de dirigir las empresas de manera eficiente y eficaz. hacia su destino (Sumba et al., 2022).

La historia del café en Ecuador revela que, a partir de 1860, la introducción de este producto trajo consigo una diversidad de especies, siendo la primera de ellas el café arábigo. Además, a partir de la década de 1950, el café robusto comenzó a cultivarse en las regiones húmedas de la costa ecuatoriana (Meza & Mora, 2019).

Ecuador figura en ser primordial productor agrícola de banano, café y cacao, lo que ha brindado la oportunidad de replantear la agenda territorial con el objetivo de aumentar la productividad y concentrar el apoyo en los sectores de cosecha y exportación (León et al., 2020).

En las dos últimas décadas, el mercado del café ha experimentado cambios significativos debido a la desregulación del mercado, especialmente la eliminación de aranceles, principalmente a los países africanos. Esto ha generado una mayor competencia y diversificación de productos en la industria cafetera (Belduma et al., 2022).

La producción de café en la parte alta de la provincia de El Oro, ubicada en Ecuador, tuvo sus inicios a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, a lo largo del tiempo ha sido una actividad importante en la región debido a la altitud y condiciones climáticas favorables que son propicias para un cultivo de alta calidad.

En los inicios de la producción de café en el cantón Piñas, empleaban métodos tradicionales de cultivo y recolección. Esto implica la siembra de semillas de café en áreas adecuadas, el cuidado de los arbustos de café, la recolección manual de los granos maduros y su posterior procesamiento.

Piñas cantón perteneciente a la provincia del Oro es generadora de fuentes de empleo debido a las empresas procesadoras de café, cuya actividad se la realiza en diferentes empresas como, por ejemplo: Café Don Manuelito y Café Zambrano.

Es por ello que se analiza el liderazgo fundamentado en normas de calidad en las empresas procesadoras de café como herramienta de gestión cafetera que ejercen los líderes en las tareas que se desempeña en la organización que conlleva al éxito y crecimiento.

Debido a que la actividad cafetera es un factor importante en la economía del país, el estudio del liderazgo que se implementa en las empresas es limitada; por lo tanto, es importante conocer los diferentes tipos de liderazgo que se manejan para así contribuir en el desarrollo de las actividades.

Café Don Manuelito es una empresa procesadora de café perteneciente al cantón Piñas situada en la Av. Eloy Alfaro e Independencia, diagonal a la cooperativa TAC y Fiscalía de la provincia del Oro, cuenta con una completa y amplia gama de café con tueste profesional como: tostado y Molido Premium, Tostado y Molido Clásico, Tostado y Molido Popular, Tostado en grano, Instantáneo y Haba; el mismo que abrió una sucursal en el terminal terrestre de Machala ofreciendo al público sus servicios de cafetería y distribuye a diferentes ciudades del país.

Mientras que la empresa Café Zambrano empieza su historia en esta industria desde 1980 que está situada en la ciudadela San Francisco y se destaca por ser un café 100% artesanal que se distribuye a diferentes sectores del país.

La historia de la norma ISO 9001 comenzó en 1987, cuando se publicó por primera vez. Desde entonces, organizaciones de todo el mundo la han adoptado para mostrar su capacidad de ofrecer productos y servicios de alta calidad de manera consistente. Además, esta norma les ha permitido optimizar sus procesos y mejorar su eficiencia (Salirrosas, 2020).

## 2.2 Bases Teóricas

### a) Café.

Según Sánchez et al., (2018) citado por Jiménez et al., (2023) mencionan que el mercado mundial del café tiene un impacto significativo en la economía, ya que se ha convertido en uno de los productos más consumidos después del líquido esencial como es el agua. El café se encuentra en diversas formas y como ingredientes en algunas de las bebidas o alimentos utilizados diariamente por los habitantes, de los cuales el 80% contiene café, según estudios relacionados con el producto, que se ha convertido en uno de los frutos más cultivados en el área. Es así que los autores Vargas et al., (2021) consideran que el café (*Coffea arábica* L.) se produce en más de 56 países, aportando un alto valor económico a las familias de agricultores que se dedican a esta función.

De acuerdo con Pozo Cañas, (2014) citado por Chango & García, (2021) mencionan que la competencia en la industria del café a nivel mundial es intensa, el valor establecido por los mercados financieros es altamente volátil y la disponibilidad del producto está fuertemente influenciada por variables naturales que son difíciles de gestionar. El comportamiento de la producción cafetalera ecuatoriana está fuertemente influenciado por la dinámica de los mercados internacionales. Su competitividad está influenciada debido a la abundante producción de países como Colombia, Brasil, Vietnam, Costa Rica y otros más.

En el primer segmento de compañías dedicadas a tostar café, se pueden detectar negocios de tostado industrial, tanto aquellas que realizan operaciones de amplio alcance, así como operaciones de menor magnitud. Este conjunto abarca pequeñas entidades empresariales emergentes, tales como tostadoras o compradoras de tostado (maquila). (Díaz et al., 2021).

Como mencionan Gatrel et al., (2009); Verdouw et al., (2013); Páez et al., (2014) citado por (Zapata & Oviedo, 2019) durante mucho tiempo, los principales países productores agrícolas han adoptado una fuerte postura proteccionista en las industrias primarias en un esfuerzo por aumentar la productividad para competir en el escenario global.

Según Chazarreta, (2022) el concepto de empresa familiar busca determinar si un negocio está dirigido y/o gestionado por miembros de una misma familia o un número reducido de familias. A pesar de que esta variable puede estar relacionada con el tamaño, al analizar

ambas variables juntas, se revela que esta relación no es tan directa. De hecho, un 60% de las empresas de gran tamaño se consideran familiares. Por otra parte, Paolini & Odriozola, (2019) en su libro mencionan que una empresa familiar se caracteriza por la sucesión de al menos dos generaciones en el poder, la dirección y el control. Los desafíos de las empresas familiares surgen de la necesidad de resolver los conflictos que surgen debido a la coexistencia de las demandas propias de ambas instituciones.

#### **b) Empresas procesadoras de café.**

Las transformaciones económicas a nivel mundial como la globalización y la acelerada tecnología, demandan cada vez más que las empresas procesadoras compitan tanto en ámbitos nacionales como internacionales. Esto requiere tiempo para desarrollar actuales estrategias que posibiliten a las empresas mantener su competitividad en el mercado llevando a cabo la mayoría de sus transacciones comerciales. En este punto es crucial aplicar la gestión estratégica de costos, adoptando una perspectiva integral para estructurar la información, de manera que la empresa conserve su competitividad y pueda avanzar continuamente en la calidad de sus productos y servicios, atendiendo las demandas de sus clientes y usuarios con la mínima inversión, así lo mencionan Socarrás et al., (2019) citado por (Navas et al., 2021).

#### **c) Liderazgo.**

Se refiere al mecanismo por el cual una persona ejerce influencia sobre un grupo de sujetos con el fin de alcanzar un fin compartido (Alcázar, 2020).

#### **d) Estilos de liderazgo.**

En cuanto a los estilos de liderazgo, se puede mencionar que los líderes han demostrado una variedad de criterios en cuanto a cómo cumplen con sus responsabilidades hacia quienes los siguen. La forma más frecuente de examinar la conducta de los administradores es a través de la categorización de los distintos tipos de gestión disponibles. Estos estilos difieren según las funciones que el líder lleva a cabo individualmente, las responsabilidades que está dispuesto a delegar en sus subordinados y su alineación filosófica con las expectativas de aquellos que trabajan bajo su dirección (Abril et al., 2019).

Según Chiavenato, (1999) en su libro administración en los nuevos tiempos menciona tres estilos básicos de liderazgo:

- **Líder autócrata:** Este estilo de liderazgo se caracteriza por dar órdenes que siempre se espera que sean obedecidas y seguidas por todos los subordinados (Palafox et al., 2021). Por otra parte, los autores Abi et al., (2020) mencionan que el líder autocrático es aquel que impone reglas y directrices sin considerar la experiencia y puntos de vista del equipo. En este estilo de liderazgo, el líder se enfoca únicamente en las tareas. Este tipo de liderazgo también es conocido como liderazgo autoritario o directivo.
- **Líder democrático:** Según Fierro & Villalva, (2017) citado por Alarcon et al., (2022) mencionan que el líder democrático fomenta la participación de sus seguidores en la toma de decisiones, trabaja en equipo y fomenta el diálogo, lo que conduce al compromiso de los empleados, lo que genera motivación en los seguidores para alcanzar las metas propuestas y posibilita la integración del recurso humano. y promover el desarrollo profesional, la satisfacción laboral y la buena actitud de los empleados hacia su superior. Desde el punto de vista de Geraldo et al., (2020) manifiestan que este enfoque conocido también como estilo participativo, se opone al estilo autoritario. Consiste en involucrar a los subordinados en la planificación y ejecución de todas las tareas, con el objetivo de fomentar una participación amplia.
- **Líder liberal:** Un líder con un estilo de liderazgo liberal no tiende a correr riesgos y, en ocasiones, muestra iniciativa. Este estilo de líder suele permitir a sus seguidores hundirse o sumergirse en la situación existente en la organización o cualquier institución formativa (Rodríguez et al., 2022).

**e) Características del líder.**

- **Capacidad de comunicar:** La comunicación es bidireccional debe manifestar de forma clara los pensamientos e instrucciones y hacer que la gente escuche y comprenda, debe saber escuchar y pensar en lo que está expresando el grupo supervisado.
- **Capacidad de establecer metas y objetivos:** Para liderar un equipo hay que saber hacia dónde llevarlo sin un objetivo claro ningún esfuerzo es suficiente, los objetivos deben ser compatibles con las capacidades del grupo y específicos, no tiene sentido fijar metas que no se pueden alcanzar.

- Capacidad de planeación: Cuando se plantea la meta es necesario implementar planes para alcanzarla, en este plan se indican las acciones a realizar, el momento en el que se deben realizar, los responsables de las mismas y los recursos necesarios, etc. Un líder reconoce sus fortalezas y las utiliza de la mejor manera, y por supuesto también debe conocer sus debilidades e intentar mejorarlas (Navia et al., 2019).
- Inteligencia emocional: Los líderes con suficiente inteligencia emocional les empoderan para gestionar y regular sus emociones. Sin embargo, la correlación entre el líder y los incondicionales favorece la capacidad para controlar sus emociones (Jiménez et al., 2023).
- Capacidad de Trabajo en equipo: Es la capacidad para guiar la actividad de los grupos humanos hacia un objetivo específico, inspirando valores de acción y previendo el curso de acción futuro del grupo. Implica establecer metas y proporcionar retroalimentación, incorporando las opiniones de los demás.

**f) Normas ISO 9001:2015.**

Hartika et al.,(2023) hace énfasis que en la norma ISO 9001:2015, de acuerdo con su implementación, existen siete principios básicos de un sistema integrado de gestión de la calidad:

1. Enfoque al cliente: Este principio fundamental de la gestión de la calidad implica establecer la política y los objetivos de calidad, y luego aplicar el enfoque centrado en el cliente (Cervantes et al., (2020).
2. Liderazgo: según manifiesta Vásquez (2020) el liderazgo debe tomarse como un proceso de practicar determinadas acciones y asumir comportamientos que influyen en las personas y las hacen sentir motivadas para alcanzar determinados resultados u objetivos. Es capaz de inducir cambios en el comportamiento de los individuos y por tanto en la cultura de la organización.
3. Compromiso de las personas: Según Serra (2022) es importante para las empresas que todos los empleados sean competentes, estén capacitados y estén comprometidos con la creación de valor.

4. Enfoque de proceso: Como menciona la Secretaria Central de ISO, (2015) citado por Pereda, (2021) se fomenta la mejora continua de los productos o servicios para, en última instancia, lograr la satisfacción del cliente a través de obligaciones.
5. Mejora de la satisfacción del cliente: Uno de los fundamentos de la gestión de calidad que subyacen a los requisitos de la norma ISO 9001 es mejorar la satisfacción del a través de planificación e iniciativas que satisfagan las necesidades del cliente. Los clientes satisfechos son la clave para mantenerse leales. Por lo tanto, ayudará a retener más clientes habituales, y estos pueden generar más ingresos (Quimi, 2019).
6. Toma de decisiones basada en evidencia: Según González (2021) la toma de decisiones fundamentada en evidencia debe transformarse en la cultura de toda entidad.

Sánchez et al., (2020) citado por Márquez et al., (2022) mencionan que el pensamiento basado en riesgos puede ayudar a las empresas a identificar causas potenciales de fallas en el sistema de gestión de calidad e implementar controles preventivos para minimizar el impacto de los problemas en sus áreas.

Se hace énfasis en el principio del liderazgo como acápite dado a que la orientación de la presente investigación es sobre el liderazgo basado en la norma ISO de las empresas procesadores de café, según manifiesta la Norma Internacional ISO 9001:2015, (2015) de acuerdo con las generalidades del liderazgo estipulado en la alta dirección deben demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad:

- a) Aceptando la responsabilidad y el compromiso de ser responsables de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Garantizando que se definan la política de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión, y que estén en consonancia con el entorno y la estrategia general de la organización.
- c) Garantizando que los requisitos del sistema de gestión de la calidad estén integrados en los procesos comerciales de la empresa.
- d) Fomentando la aplicación del enfoque basado en procesos y la consideración de riesgos.

- e) Garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- f) Transmitiendo la importancia de una gestión de calidad efectiva y en conformidad con los requisitos del sistema.
- g) Garantizando que el sistema de gestión de la calidad alcance los resultados deseados.
- h) Involucrando, guiando y respaldando a los individuos para mejorar la efectividad del sistema de calidad.
- i) Fomentando la mejora;
- j) Respaldando otras funciones relevantes de la dirección, para mostrar su liderazgo en la implementación de políticas dentro de sus áreas de incumbencia.

**g) Modelo SERVQUAL.**

Según Baki et al., (2009) citado por Mohedano et al., (2023) definen al modelo servqual como una técnica utilizada para medir la calidad del servicio y comprender las preferencias de los sujetos y cómo valoran el servicio. Además, el modelo se puede utilizar para realizar análisis cuantitativos y cualitativos de los clientes y comprender sus factores incontrolables e impredecibles; percepción del consumidor sobre los servicios ofrecidos, opiniones y sugerencias para mejoras continuas en diversas dimensiones y expectativas de los empleados.

### ***2.3 Definiciones de términos básicos***

#### **2.3.1 Café**

El café es un producto de excelente calidad y sabor único, apreciado tanto a nivel nacional como internacional. La producción de café no sólo es una importante fuente de ingresos para miles de familias ecuatorianas, sino que también ayuda a preservar los bosques y la biodiversidad en las regiones cafetaleras.

### **2.3.2 Liderazgo**

El liderazgo se basa en la idea de que los directivos no sólo tienen las habilidades y conocimientos técnicos adecuados, sino también las cualidades personales y habilidades interpersonales que les permiten gestionar eficazmente personas y recursos.

### **2.3.3 Normas ISO 9001:2015**

Es un conjunto de directrices y principios que las organizaciones pueden adoptar para garantizar que sus procesos y operaciones se gestionen de manera eficiente y efectiva, con un enfoque en cumplir con las expectativas del cliente y perseguir mejoras constantes. Se basa en un enfoque del ciclo de vida, desde la planeación y el diseño hasta la entrega y retroinformación, y tiene como objetivo garantizar que un producto o servicio cumpla con los requisitos del cliente y se entregue con un alto nivel de calidad constante.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

### ***3.1 Tipos de investigación***

El enfoque descriptivo busca analizar la estructura de un fenómeno y explorar las asociaciones estables de las características que lo definen Mosteiro & Porto, (2017). Este enfoque se adopta en la presente investigación para detallar las características y atributos de los individuos que forman parte de las empresas dedicadas al procesamiento de café.

La investigación a su vez emplea el enfoque correlacional, ya que, según lo indicado por Hernández et al. (2014) y citado por Gómez, (2020) el propósito de este tipo de investigaciones es entender la conexión o nivel de asociación entre dos o más conceptos, elementos o parámetros en un contexto o muestra particular.

La investigación explicativa busca establecer relaciones causales en lugar de simplemente describir o abordar un problema Guevara et al., (2020). En este sentido, el presente estudio también se adhiere a un enfoque explicativo, ya que tiene como propósito identificar los factores que afectan el liderazgo basado en la Norma ISO 9001:2015.

Un estudio de caso es una técnica o herramienta ampliamente utilizada en las humanidades que tiene dos propósitos: para la toma de decisiones educativas y como modelo para la investigación Ramón & Ramírez, (2019). Por lo que la presente investigación se llevó a cabo mediante un estudio de caso que implica el análisis detallado de una unidad específica, en este caso, las empresas Café don Manuelito y Café Zambrano.

### ***3.2 Niveles de Investigación***

Según lo expresado por Guevara et al., (2020) según lo citado por Valle, (2022), se indica que el objetivo de la investigación descriptiva es entender las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante una descripción precisa de las acciones, elementos, procedimientos y participantes.

De tal manera que el propósito de este estudio es examinar el liderazgo de las empresas procesadoras de café que se rigen por la norma ISO 9001:2015. Esto se llevará a cabo mediante técnicas de investigación, con el objetivo de aportar al desarrollo socioeconómico en el cantón Piñas.

Según lo señalado por Trujillo et al., (2022) la característica distintiva del nivel explicativo implica un análisis multivariado representado, en su forma más básica, por la incorporación simultánea de tres variables en situaciones que involucran datos contextualizados en la práctica profesional. En este contexto, se promueve el aprendizaje basado en problemas y, al trabajar en equipo, se impulsa la colaboración constructivista. Como fin, de este estudio es identificar los estilos de liderazgo aplicados por el máximo representante de diversas empresas procesadoras de café en el cantón Piñas. Asimismo, busca determinar el nivel de liderazgo implementado por estas empresas, con la finalidad de fomentar la aplicación del liderazgo según los estándares de calidad.

### ***3.3 Diseño de investigación***

Este estudio se clasifica como no experimental, conforme a la definición de Agudelo et al., (2008) que lo describen como cualquier estudio en el que no sea factible manipular variables o asignar sujetos o condiciones de manera aleatoria. En realidad, no se aplican situaciones específicas ni se somete a los participantes a estímulos particulares en el curso de la investigación. Los sujetos son observados en su entorno natural, reflejando su realidad sin intervenciones controladas.

De acuerdo al liderazgo basado en la Norma ISO 9001:2015 los gerentes se centran en crear y mantener un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan cómodos y motivados para lograr los objetivos de la empresa.

Según lo señalado por Vega et al., (2021), la característica distintiva que define a un estudio transversal implica la evaluación de un punto específico en el tiempo, a diferencia de los estudios longitudinales, que involucran un monitoreo a lo largo de un periodo de tiempo. Tradicionalmente, se ha considerado que los estudios transversales son útiles para determinar la prevalencia de una condición, lo que explica su denominación alternativa como "estudios de prevalencia". No obstante, estos también estudios tienen la capacidad de evaluar la relación entre dos o más variables implica adoptar un enfoque crítico que resulta ser una opción atractiva para explorar asociaciones de manera previa o en situaciones con recursos limitados.

Por medio de una encuesta y entrevista se va a perfilar el liderazgo que se maneja en las empresas procesadoras de café del Cantón Piñas con un enfoque en la política de calidad esperando medir la capacidad y comportamiento que manejan los gerentes y sus colaboradores.

### ***3.4 Métodos de investigación***

#### ***3.4.1 Método cualitativo***

Quecedo & Castaño, (2002) definen a la metodología cualitativa como un enfoque de investigación que produce datos descriptivos, mismos que abarcan expresiones verbales o escritas de individuos, así como también conductas observadas. Se llevará a cabo una entrevista dirigida a los propietarios o administradores de las empresas Café Don Manuelito y Café Zambrano como método para recopilar información, mediante la cual se obtendrá la información necesaria.

#### ***3.4.2 Método cuantitativo***

Según Cadena et al., (2017) los métodos cuantitativos generan datos en forma numérica, mientras que los cualitativos proporcionan datos o descripciones exhaustivas de circunstancias, sucesos, individuos, relaciones y conductas. También, abarcan citas literales de personas y segmentos completos de archivos, información escrita, registros documentales y expedientes.

Como método de estudio cuantitativo se llevará a cabo una encuesta dirigida a los empleados o colaboradores de las dos empresas seleccionadas en el cantón Piñas. Esta encuesta tiene como objetivo evaluar las habilidades de liderazgo de los propietarios o jefes, centrándose específicamente en las cinco características esenciales que debe poseer un líder.

### **3.5 Instrumentos de recolección de datos**

#### ***3.5.1 Población universo***

Según Chávez (2007) citado por Durán et al., (2019) una población es el conjunto de investigaciones o estudios cuyos resultados pretenden ser generalizados y que está formado por características o estratos que permiten distinguir a los sujetos entre sí.

Según los datos obtenidos en la SuperCias, existen tres empresas en el Oro que se dedican al procesamiento del café que son: Expbacaoro S.A, Agrocomercio Tapia Freire S.A y Terrabendi S.A.S.

### 3.5.2 Población objeto de estudio

La población objeto de estudio como menciona Ventura (2017) es el grupo de componentes que poseen ciertas cualidades que se desean investigar.

De acuerdo a la superintendencia de compañías las empresas ya mencionadas anteriormente son las que tienen una marca registrada, sin embargo, se constata que en el Servicio de Rentas Internas existen cuatro empresas adicionales registradas que son: (Café Don Ayala, Café Zambrano, Café Don Jorge y Café Grano de Oro).

Para el estudio de investigación, se selecciona como muestra la empresa Café don Manuelito tomada de la Superintendencia de Compañías, y la empresa Café Zambrano del Servicio de Rentas Internas.

### 3.5.3 Tamaño de la muestra

La elección de las empresas Café Don Manuelito y Café Zambrano como muestra se basa en varias consideraciones estratégicas y metodológicas:

- **Representatividad del Sector:** Se seleccionaron empresas procesadoras de café porque representan un sector específico de interés. Al centrarse en un sector particular, la investigación puede obtener información más especializada y relevante sobre las prácticas de liderazgo en ese ámbito.
- **Homogeneidad del Contexto:** Al limitar el estudio a empresas procesadoras de café, se busca homogeneidad en el contexto empresarial. Esto facilita la comparación y análisis de datos, ya que las organizaciones comparten características y desafíos comunes relacionados con la producción y procesamiento de café.

Figura 1. Empresa escogida de la Superintendencia de Compañías

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
CAFÉ DON MANUELITO	<i>Gerente</i>	<i>Entrevista</i>	<i>1</i>
	<i>Colaboradores</i>	<i>Encuesta</i>	<i>50</i>

Elaborado por: Montoya y Pesantez (2024)

Figura 2. Empresa escogida del Servicio de Rentas Internas

<i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	<i>FUNCIÓN</i>	<i>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</i>	<i>CANTIDAD</i>
CAFÉ ZAMBRANO	<i>Gerente</i>	<i>Entrevista</i>	<i>1</i>
	<i>Colaboradores</i>	<i>Encuesta</i>	<i>50</i>

**Elaborado por:** Montoya y Pesantez (2024)

Figura 3. Total, de encuestas y entrevistas a aplicar

<i>Encuesta</i>	<i>100</i>
<i>Entrevista</i>	<i>2</i>

**Elaborado por:** Montoya y Pesantez (2024)

### 3.6 Técnicas de recolección de datos

#### 3.6.1 Encuesta

Groves et al., (2009) citado por Oliván et al., (2021) menciona que la encuesta se define como un método sistemático para obtener datos al responder preguntas sobre un conjunto de elementos con el fin de detallar los rasgos distintivos de la población a la que están asociados.

En el presente trabajo para la recolección de datos se aplicó previamente una encuesta a los colaboradores que conforman la empresa Café don Manuelito y Café Zambrano, siendo la muestra un total de 100 encuestados de las mismas, en el cual se elaboraron 15 preguntas referentes a los ejes principales del estudio.

#### 3.6.2 Entrevista

El autor Lanuez & Fernández, (2014) citado por Feria et al., (2020) la define como el enfoque empírico, que se basa en la interacción directa entre el investigador y los participantes del estudio, con el propósito de obtener contestaciones orales a las interrogantes formuladas.

Se ha aplicado una entrevista que consta de 8 preguntas dirigida a los gerentes de Café don Manuelito y Café Zambrano la cual recopila información necesaria que aporta al estudio sobre el liderazgo basado en la Norma ISO 9001:2015 con el fin de conocer como aplican el liderazgo con sus colaboradores y como es su manejo en las empresas procesadoras de café.

### 3.7 Herramienta de análisis de datos:

De acuerdo con nuestro trabajo se dio la aplicación del modelo SERVQUAL a partir de 5 variables las mismas que conforman 3 preguntas cada una conforma las características de un líder, obteniendo, así como resultado 5 dimensiones que permiten determinar su comportamiento y el grado de liderazgo.

### 3.8 Presentación de resultados

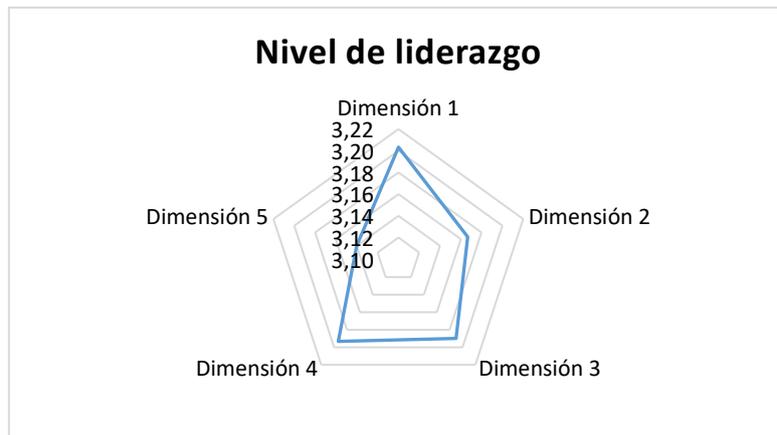
Figura 4.- Resultados Promedio del grado de liderazgo

Dimensiones	Promedio	Brechas
Dimensión 1	3,20	-1,80
Dimensión 2	3,16	-1,83
Dimensión 3	3,19	-1,81
Dimensión 4	3,19	-1,81
Dimensión 5	3,14	-1,86
<b>TOTAL</b>	<b>3,18</b>	<b>-1,82</b>

Elaborado por: Montoya y Pesantez (2024)

Nivel de liderazgo **63,57 Satisfactorio**

Figura 5. Grado de liderazgo a partir de dimensiones



## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

Se realizó un estudio mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa café don Manuelito y café zambrano misma que consta de 5 variables o dimensiones y cada dimensión cuenta con tres preguntas, lo que suma un total de 15 preguntas.

Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, instrumento flexible para el desarrollo de cualquier investigación ya que se puede tomar como referencia misma estructura y adaptarse a las necesidades investigativas, teniendo como resultado lo siguiente: la dimensión 1 correspondiente a la capacidad de comunicar: su resultado obtiene un promedio de 3,20; la dimensión 2 correspondiente a la capacidad de establecer metas y objetivos: su resultado tiene un promedio de 3,16; en la dimensión 3 relacionada a capacidad de planeación: tiene un promedio de 3,19; la dimensión 4; sobre inteligencia emocional: dio como resultado promedio 3,19 y la dimensión 5, que corresponde a la capacidad de trabajo en equipo, cuyo promedio es de 3,14.

Según la figura 1. no se observa ninguna variación mientras que en la figura 4. se puede evidenciar que hay una diferencia considerable de 3,16 a 3,14 esto se debe a que en la dimensión 2, los encuestados consideran que el gerente si establece metas y objetivos siempre siendo medible para la empresa, mientras que en la dimensión 5 los encuestados creen que el dueño estimula de forma regular la participación en equipo y su capacidad de trabajo es buena, obteniendo un resultado favorable en cuanto a la dimensión 2 según los datos recopilados de los colaboradores siendo así la mejor dimensión.

Adicionalmente podemos manifestar que en base a los resultados la dimensión 1,3 y 4 que tienen correspondencia al liderazgo reflejan promedios similares deduciendo que los trabajadores, así como el directivo de la empresa mantiene una buena relación interpersonal tanto a nivel administrativo como operativo lo que garantiza un buen ambiente laboral.

Relacionando los resultados obtenidos de la encuesta con la entrevista aplicada a los gerentes de las empresas se deduce que ellos si tienen los conocimientos necesarios sobre el liderazgo y la importancia de la aplicación de la norma de calidad ya que como manifestaron en la entrevista si estarían con la predisposición de aplicar esta norma motivados a que su empresa

sea reconocida por su buen manejo de las actividades y que brinden un producto de calidad como es el café.

## **4.2 Discusión**

Según los hallazgos, se observa un liderazgo democrático que estimula la participación y el compromiso del equipo, lo que contribuye a un ambiente laboral positivo. Por otro lado, el estudio de Puglla et al., (2019) también emplean un estilo de liderazgo democrático, aunque persisten desafíos en su implementación.

Partiendo de los resultados presentados sobre el promedio de grado de liderazgo de 63,57 al ser satisfactorio es posible determinar que sobre la dimensión 5 relacionada a la capacidad de trabajo en equipo en la empresa representa un valor bajo, puesto que los colaboradores así lo consideran. Por otra parte, al referirse a la Norma ISO se llegó a conocer que no existe el cumplimiento de la misma coincidiendo con el trabajo de los autores Mata et al., (2023) en el que obtienen un resultado del 63% sobre la dimensión de liderazgo y dedicación con respecto a la complacencia sobre el respaldo proporcionado por la alta dirección, así como la motivación generada en los grupos de trabajo en el que la empresa ve esto como un elemento de mejora y alcance, y al referirse a la política de calidad únicamente representa el 27%, siendo un resultado deficiente. Los respectivos resultados radican en que el liderazgo tiene mayores porcentajes en cuanto al conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2015 llegando a conocer que los gerentes no aplican esta política, sino que se centran más en habilidades técnicas y manejan los aspectos administrativos de manera empírica.

## **4.3 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social - Ambiental**

### **4.3.1 Análisis de la dimensión Técnica de implementación de la propuesta**

Café don Manuelito y Café Zambrano son empresas que pertenecen al sector agrícola y todas cumplen con los requisitos legales para el arranque del negocio por ejemplo cuentan con el registro único de contribuyentes y los respectivos permisos como: cuerpo de bomberos, de la dirección de salud y registro sanitario.

### **4.3.2 Análisis de la dimensión económica de implementación de la propuesta**

Tomando como referencia la empresa Café don Manuelito que presenta datos en la

superintendencia de compañías se conoce que su balance general representa un total de activos de \$5.000 y patrimonio de \$5.000 en el que la empresa genera ingresos ya que maneja sus cuentas al día y hace un correcto uso de los recursos. Por otra parte, con los demás indicadores financieros no se puede emitir cálculos al tener desconocimiento de sus valores.

### 4.3.3 Análisis de la dimensión social-ambiental de implementación de la propuesta

Las prácticas sociales y ambientales de las empresas procesadoras de café pueden evaluarse a través de varios parámetros que pueden ser:

- **Sostenibilidad ambiental:** Se refiere a las medidas que toma la empresa para reducir su impacto en el medio ambiente durante las etapas de recolección y procesamiento del café. Forma parte las prácticas como la gestión adecuada de desechos, la preservación de calles y agua, la disminución de gases de efecto de invernadero en áreas de influencia.
- **Responsabilidad social:** Es de esta manera que la empresa ayuda al bienestar de la población local y de los trabajadores que son parte de la producción de café.

*Figura 6. Elementos de bienestar a las comunidades*

<b>Elementos que forman parte</b>
- Pago justo a los trabajadores
- Apoyo con programas de educación y salud
- Creación de empleo local
- Respeto a derechos laborales

**Elaborado por:** Montoya y Pesantez (2024)

- **Transparencia y trazabilidad:** De donde proviene el café, como se produce y las condiciones ambientales de trabajo son parte de la transparencia operativa de la empresa. La trazabilidad, que permite el cultivo y procesamiento del producto sin errores, garantiza la calidad y autenticidad del café.
- **Certificaciones y estándares:** Las empresas procesadoras pueden usar una variedad de certificaciones y estándares para demostrar su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social que pueden incluir Fair Trade, Rainforest Alliance, UTZ Certified, Orgánico y otros que establecen estándares que las empresas deben cumplir para recibir su sello de aprobación.

- **Innovación y mejora continua:** Hace referencia a la aptitud de una empresa para innovar y mejorar sus prácticas sociales y ambientales en un esfuerzo constante. Esto incluye la adopción de tecnologías limpias y eficientes, la implementación de prácticas agrícolas, la creación de programas de capacitación y empoderamiento para productores con la colaboración de otras partes interesadas para abordar los desafíos sociales y ambientales que enfrenta de la industria del café.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Dado que las respuestas obtenidas de la encuesta fueron favorables sobre los gerentes de ambas empresas se constata que cuentan con las características que tiene un buen líder por lo tanto se deduce que el estilo de liderazgo que aplican los gerentes es de líder democrático que fomenta la participación de trabajo en equipo y conduce con al compromiso de los empleados.

Se llego a conocer que el nivel de liderazgo que aplican las empresas procesadoras de café es bueno debido a que los colaboradores se expresan de manera positiva hacia los gerentes.

Durante el proceso de implementación se capacito a la parte administrativa sobre el liderazgo, trabajo en equipo, así como también se incentivó a que la empresa diseñe su propio manual de funciones y perfil del cargo con la finalidad de que cada trabajador conozca el rol que debe desempeñar dentro de la empresa. Con la investigación realizada se pretende que sirva de aporte a los lectores para que tengan los conocimientos necesarios sobre la implementación del liderazgo según la norma ISO 9001:2015.

### **5.2 Recomendaciones**

La falta de conocimiento sobre el liderazgo basado en la política de calidad en las empresas procesadoras en este caso de café afecta directamente al desarrollo de las actividades del gerente y el cumplimiento correcto de las funciones de los colaboradores. Por lo tanto, a través de la información recopilada en el trabajo, se propone la aplicación de esta normativa que mejora el estilo de liderazgo y que genera influencia en proveedores y clientes.

Es esencial desarrollar programas de formación y crecimiento destinados a fortalecer las habilidades comunicativas tanto de los directivos como del personal. Esto podría incluir sesiones de capacitación centradas en la comunicación efectiva, establecimiento de vías de retroalimentación y promoción de una cultura empresarial basada en la transparencia y la apertura en las empresas procesadoras de café del cantón Piñas.

Considerando que empresas como Café Don Manuelito y Café Zambrano, constituidas de forma empírica, carecen de una estructura organizativa claramente definida, se sugiere la creación de un organigrama tomando como referencia el modelo utilizado por ZaruCafé del cantón Zaruma. Este organigrama contempla la figura de un gerente general seguido de un asistente, junto con los respectivos departamentos de contabilidad, compras-ventas y producción-calidad.

Los resultados obtenidos revelan que, a pesar de que existen aspectos positivos de que el gerente siempre establece metas y objetivos en la empresa y a su vez existe una buena relación laboral con los colaboradores tanto en lo administrativo como operativo se identifican oportunidades significativas de mejora en áreas como la comunicación, planificación y la inteligencia emocional. Sobre la normativa de calidad, se sugiere que los gerentes asuman el liderazgo en este proceso, asegurándose de que se comprendan sus ventajas y requisitos, y asignando los recursos necesarios para su efectiva implementación. Esto no solo contribuirá a mejorar la calidad del producto final, sino que también fortalecerá la reputación de la empresa en el mercado.

Si bien las empresas cuentan con equipos tecnológicos en condiciones adecuadas, se propone la implementación de herramientas y procesos que faciliten una planificación más eficaz en todos los niveles de la organización y a su vez elaborar un manual de funciones que permita establecer las funciones y rol que ejecuta cada miembro de la organización. Esto puede incluir la utilización de una herramienta de gestión de proyectos informáticos, la asignación clara de responsabilidades y la revisión periódica de los planes para realizar ajustes según sea necesario.

### 5.3 Bibliografías:

- Abi, C., Santos, J., & Gomes, V. (2020). Bases Teórica dos Estilos de Liderança: Uma breve revisão. *International Journal of Health Management Review*, 6(2), 1–9. <https://ijhmreview.org/ijhmreview/article/view/229/162>
- Abril, J., Barrera, H., & Flores, E. (2019). Estrategia organizacional de liderazgo empresarial aplicado a una institución de educación superior. *Revista Inclusiones*, 6, 352–370. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2169>
- Africano, J. (2022). *La norma ISO 9001:2015, las ventajas y ¿desventajas? En su aplicación*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/41456>
- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). *DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL Y NO-EXPERIMENTAL*. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Alarcon, L., Garcia, J., & Bolivar, R. (2022). Análisis de los estilos de liderazgo ejercidos en la Universidad de Pamplona, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(1), 341–363. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8450>
- Alcázar, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Revista de Coyuntura y Perspectiva*, 5, 89–121. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext)
- Belduma, A., Carvajal, H., Prado, E., & Espinosa, M. (2022). Análisis de la situación económica de la producción de café en el cantón Zaruma en el periodo 2017 – 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 229–238. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385779>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F. del R., & Sanguerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603–1617. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Caicedo, M., & Alvarez, V. (2022). Estilos de liderazgo exitosos en empresas de venta directa de Guayaquil - Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4–2), 600–612. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1347>

- Castro, C., & Barrezueta, S. (2020). ASPECTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS: CASO PRODUCTORES DE CAFÉ EN LA PROVINCIA EL ORO. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 71–75. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/233>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 1–27. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chango, M., & García, J. (2021). Análisis de la competitividad de las exportaciones de café de Ecuador versus Colombia y Brasil hacia el mercado de USA. *X-Pedientes Económicos*, 5(12), 65–80. [https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes\\_Economicos/article/view/63](https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/63)
- Chavarría, R. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9542>
- Chazarreta, A. (2022). Estimación de los determinantes en la separación de la propiedad y la dirección del capital de las empresas industriales manufactureras. Argentina, 2016. *Anuario CEEED*, 17, 113–142. [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/187465/CONICET\\_Digital\\_Nro.97a9c966-1410-4bdd-8b32-a39886c556d1\\_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/187465/CONICET_Digital_Nro.97a9c966-1410-4bdd-8b32-a39886c556d1_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (1999). *Administración en los nuevos tiempos*. <https://spc.inba.gob.mx/bibliografia/CHIAVENATO%20Idalberto%20Administraci%C3%B3n%20en%20los%20nuevos%20tiempos%20%E2%80%93%20cap%2016.pdf>
- Díaz, R., Delgado, A., & Villalobos, K. (2021). Panorama de la industria de café tostado de Costa Rica. *Centro Internacional de Política Económica Para El Desarrollo Sostenible*, 1–83. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22273/CUADERNO%20004-2021%20Panoram%20Industria%20tostado%20CR%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Durán, A., Robles, C., & Rodríguez, O. (2019). Análisis del modelo de gestión para el desarrollo de innovación tecnológica en las universidades públicas de la Costa Caribe

- colombiana. *Revista Espacios*, 40(1), 1–12.  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400101.html>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? *Revista Didáctica y Educación*, 6(3), 62–79. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- García, S. (2018). “ANÁLISIS DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SYDEMEX S.A. DE C.V. PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 (2015).”  
<https://dspace.itcolima.edu.mx/handle/123456789/1192>
- Geraldo, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 155–174.  
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/501/589>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico - profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478–483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- González, H., Saborido, M., Álvarez, G., & Sánchez, T. (2021). Contribución del farmacéutico cubano al cumplimiento de las normas ISO en unidades de salud. *Revista OFIL·ILAPHAR*, 31(1), 1–114. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2021000100021&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2021000100021&script=sci_arttext)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 163–173.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7591592>
- Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). Analysis of ISO 9001:2015 Implementation in Hospitals: A Narrative Literature Review. *JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT*, 02(03), 16–24.  
<https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/308/78>
- Jiménez, K., Quezada, J., & Vega, A. del C. (2023). Análisis de las exportaciones del café en el Ecuador, periodo 2017-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6166–6184. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4909](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4909)

- Jiménez, W., Silva, I., Telenchana, P., & Hernández, H. (2023). Efectos de la inteligencia emocional en el liderazgo de la universidad pública. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(37), 1–13. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i37.1071>
- León, Lady, Matailo, A., Romero, A., & Portalanza, C. (2020). Ecuador: producción de banano, café y cacao por zonas y su impacto económico 2013-2016. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 97–114. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.324>
- Márquez, J. J., Alba, M. G., Romero, W. E., & Mora, N. V. (2022). Modelo de gestión para empresas paletteras bajo la norma ISO 9001:2015. El Oro. Ecuador. *Revista Científica Sociedad & Tecnología*, 5(2), 241–259. <https://doi.org/10.51247/st.v5i2.212>
- Mata, L., Altamirano, D., & Jiménez, W. (2023). *Liderazgo transformacional para el sistema de gestión de calidad en unidades de producción*. <https://dateh.es/index.php/main/article/view/164>
- Meza, G., & Mora, B. (2019). “Análisis de la Producción del café en el Ecuador con enfoque Clúster en el Período 2012 - 2017.” <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40831>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 1–19. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2234>
- Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). La investigación en educación. In *Notas teórico-metodológicas de pesquisas em educação: concepções e trajetórias*. EDITUS. <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- Navas, G., Peña, D., Deidamia, N., & Mayorga, M. (2021). Costos de producción y la determinación de precios del chocolate de la asociación “Las Delicias del Triunfo.” *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 9, 1–28. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000800114](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800114)
- Navia, F., Arias, D., Campi, I., & Coloma, L. (2019). Liderazgo: una habilidad gerencial fundamental en el éxito de una empresa en el siglo XXI. *RECIMUNDO*, 3(3), 1061–1084. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.1061-1084](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.1061-1084)
- Norma Internacional ISO 9001:2015*. (2015). <https://itchina.edu.mx/wp-content/uploads/2023/03/Norma-Internacional-ISO-90012015-SGC-Requisitos..pdf>

- Oliván, J., Cuenca, G., & Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 44(2), 1–18. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322>
- Palafox, M., Ochoa, S., & Jacobo, C. (2021). liderazgo y su relación con la cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas familiares de Ciudad Obregón, Sonora. *Nova Scientia*, 13(26), 1–30. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052021000100117&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052021000100117&script=sci_arttext)
- Parra, G., De la Ossa, J., & Del Carmen Ruiz, S. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. *Signos*, 11(1), 99–116. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>
- Pereda, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión En El Tercer Milenio*, 24(48), 153–159. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>
- Puglla, L., Paucar, J., & Romero, W. (2020). El liderazgo como herramienta de gestión de calidad en las sociedades mineras: caso Bella Rica. *593 Digital Publisher CEIT*, 3(5), 4–15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.201>
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14, 5–39. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Quimi, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 201001: Caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 11(1), 279–288. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000100279&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000100279&script=sci_arttext)
- Ramón, E., & Ramírez, S. (2019). *El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa*. [www.rediech.org](http://www.rediech.org) ISBN:978-607-98139-1-8 <https://rediech.org/inicio/images/k2/libro-2019-arzola-11.pdf>

- Rodríguez, C., Nájera Andrea, Vera, K., & Varas, A. (2022). Liderazgo y gestión administrativa en las instituciones educativas del Ecuador. *Ciencia y Educación*, 3(3), 41–49. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/123/221>
- Rodríguez, C., Romani, Ú., Arias, J., & Barrial, D. (2022). Liderazgo responsable como fortaleza de las empresas democráticas. *Revista de Filosofía*, 39(2), 433–443. <https://zenodo.org/records/7309417>
- Salcedo, A., Rios, C., Maldonado, Í., Agreda, H., & Ruiz, W. (2021). Propuesta de estrategias de marketing para mejorar el consumo de café. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 34, 76–96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8810027>
- Salirrosas, E. (2020). Propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015, en la gestión administrativa del instituto regional de oftalmología región La Libertad 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 51–57. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2754/2841>
- Serra, D. (2022). La norma ISO 30401:2018 "Gestion del Conocimiento e ISO 9001:2015 "Gestion de Calidad" pilares para el éxito sostenido en las organizaciones. *Revista TEKHNÉ*, 25.2, 93–112. <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/5441>
- Sumba, R., Chóez, S., & Pico, Y. (2022). Liderazgo Empresarial como factor de desarrollo de las Pymes. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 262–279. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383376>
- Trujillo, A., Ricardez, A., Valera, M., & Cuevas, L. (2022). Aprendizaje estadístico basado en niveles de investigación. *Revista Educación*, 46(1), 1–16. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/45425>
- Valle, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%C3%8DA%20INVESTIGACI%C3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M., Quezada, J., García, R., & Carvajal, H. (2021). Análisis de mercado para el procesamiento y comercialización de café tostado y molido, cantón Marcabelí. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 99–106. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/382/402>

- Vásquez, M. (2020). *Conociendo los Principios de gestión ISO 9001* (Santa Cruz de la Sierra, Ed.; Primera). <https://books.google.es/books?id=smwCEAAAQBAJ&lpg=PT12&ots=WFG3-fwoo-&dq=enfoque%20de%20procesos%20principios%20iso&lr&hl=es&pg=PT46#v=onepage&q=enfoque%20de%20procesos%20principios%20iso&f=true>
- Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios Transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_arttext)
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648–649. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21453378014.pdf>
- Zapata, D., & Oviedo, J. (2019). Modelo de Simulación de Alternativas de Productividad para Apoyar los Procesos de Toma de Decisiones en Empresas del Sector Floricultor Antioqueño. *Información Tecnológica*, 30(2), 57–72. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200057>

## **5.4 Anexos**

### **Preguntas:**

#### **Encuesta de Evaluación del Liderazgo según ISO 9001:2015 en las Empresas Procesadoras de Café del Cantón Piñas**

##### **Tiempo de empleo en la empresa**

- 0 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 años y mas

**1. ¿En su opinión, el dueño/a de la empresa comunica claramente los objetivos y la misión de la organización?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**2. ¿Se proporciona información oportuna y precisa a los colaboradores sobre los cambios en los procesos, procedimientos y políticas de calidad?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**3. ¿El dueño/a muestra una comunicación abierta y efectiva, fomentando un ambiente laboral positivo y colaborativo en la distribución de las tareas?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**4. El dueño/a establece y delega funciones respecto al proceso productivo de la empresa?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**5. ¿El dueño/a de la empresa define metas y objetivos claros y específicos para el crecimiento y desarrollo de la empresa?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**6. ¿Considera que los objetivos establecidos por el dueño/a de la empresa son medibles?**

- Siempre
- Frecuentemente

- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**7. En su opinión, ¿los planes estratégicos de la empresa son realistas y alcanzables, teniendo en cuenta la capacidad y recursos disponibles?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**8. ¿Considera que los planes estratégicos de la empresa incluyen medidas para el desarrollo profesional y bienestar de los empleados?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**9. ¿Cree usted que el dueño/a maneja correctamente los cambios inesperados en planes de la empresa para adaptarse a condiciones cambiantes?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente

- Nunca

**10. ¿El dueño/a demuestra inteligencia emocional en la toma de decisiones y en la gestión de las relaciones laborales?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**11. ¿Considera que el dueño/a de la empresa maneja de manera efectiva sus propias emociones, manteniendo un equilibrio emocional en situaciones de presión o estrés?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**12. ¿En caso de conflictos o tensiones en el equipo de trabajo, ¿El dueño/a aborda la situación con inteligencia emocional, buscando soluciones constructivas?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**13. ¿El dueño/a de la empresa promueve la participación de los empleados en el proceso de establecer metas y objetivos para fomentar un ambiente colaborativo?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**14. ¿Como evalúa la capacidad de trabajo en equipo que maneja el dueño/a de la empresa?**

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

**15. ¿En situaciones de desafío o cambios, ¿los dueños de la empresa estimulan la colaboración entre los empleados para encontrar soluciones conjuntas?**

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**Entrevista sobre: Evaluación del Liderazgo según ISO 9001:2015 en las Empresas  
Procesadoras de Café del Cantón Piñas**

1. ¿Está familiarizado con la norma ISO 9001:2015 y sus principios de gestión de calidad?
2. ¿Cuáles son las acciones específicas que ha tomado para liderar el compromiso de la organización con la calidad?
3. ¿Cómo fomentar una cultura organizacional que priorice la calidad y mejora continua?
4. ¿Cómo supervisa y evalúa el nivel de eficacia de las metas establecidas?
5. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo implementan para asegurar que los empleados comprendan y apliquen los principios de calidad establecidos por la norma?
6. ¿Estaría usted y su empresa con la predisposición de implementar la norma ISO 9001:2015?
7. ¿Cuáles considera que serían los principales desafíos al implementar la norma ISO 9001:2015?
8. ¿Hay lecciones aprendidas que le gustaría compartir en términos de liderazgo y aplicación de la norma?