

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-
RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR PARA
DAMAS EN EL MERCADO MODELO DE TINGO MARIA, DEL
DISTRITO DE RUPA-RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO,
2019.

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

AUTORA

SANCHEZ SACRAMENTO, SAIDA

ASESOR

Mgtr: REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

CHIMBOTE-PERU

2019

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERECIO- RUBRO VENTA AL POR
MENOR DE PRENDAS DE VESTIR PARA DAMAS EN EL MERCADO MODELO DE
TINGO MARIA, DEL DISTRITO DE RUPA-RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO
PRADO,2019.

2. HOJA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr: Morillo Campos, Yuli Yolanda

Presidente

Mgtr: Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgtr: Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Mgtr: Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

3. AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la
vida, salud, vitalidad por cuidarme
de cada paso que doy, por darme
sabiduría para mi superación
constante a lo largo de mi carrera
profesional

Agradezco a mis padres por
traerme al mundo, por educarme,
por su apoyo incondicional por
estar pendiente de cada paso que
doy, por su apoyo moral, por ser
una guía, por sus consejos y por
tantas cosas significativo que jamás
podre recompensar que ellos hacen
por mí. Agradecer a toda mi
familia.

Agradezco a mis docentes por sus
enseñanzas, por estar pendiente en el
mejoramiento continuo de mi
aprendizaje de mi estudio superior.

4. DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por que
gracias al el estoy donde estoy, sin él
no hubiese llegado hasta aquí, por
protegerme y aliviarme cuando
estaba agobiada por levantarme
cuando me vio caer.

A mis padres y a todos mis
familiares por su apoyo
incondicional en mi desarrollo de
entendimiento de la vida eso me
consellevo a que me supero cada vez
más y dar lo mejor de mí.

A mis angelitos en el cielo por
guiarme, por cuidarme por derramar
bendiciones desde el cielo quien
esperan de su familia

5. RESUMEN

Esta investigación denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del distrito rupa rupa, provincia de Leoncio Prado,2019”, el estudio es descriptivo, no correlacional , transversal para una población de 30 y una muestra de 12 Mypes ,haciendo uso de la técnica de la encuesta ,se aplicó un cuestionario con 23 preguntas; Los resultados fueron; el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años; por lo cual se deduce que estas organizaciones están posesionadas en el mercado y lograr alcanzar sus propósitos para desarrollarse empresarialmente; el 92 % de los representante legal tienen conocimiento sobre gestión de calidad; el 50% tiene conocimiento referente a la red corporativa, el 58% tiene dificultades del aprendizaje lento, el 92% usan la técnica de la observación, el 100% afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 92% tienen conocimiento del significado de liderazgo, en un 92% usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, el 92 % se consideran un buen líder, el 100% promueve trabajo en equipo,el 100% ayuda a resolver problemas de manera correcta, en un 100% se consideran un líder , el 82 % necesita un líder dentro de su mypes que construya un proyecto de futuro, el 100% creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente.

Palabra clave: Micro, empresas, gestión, calidad, liderazgo

6. ABSTRAC

This research called "Quality management under the leadership approach in the micro and small enterprises of the commerce sector - retail sale of garments for ladies in the Tingo María model market, rupa rupa district, Leoncio Prado province , 2019 ", the study is descriptive, not correlational, transversal for a population of 30 and a sample of 12 Mypes, using the survey technique, a questionnaire with 23 questions was applied; The results were; 75% of the representatives of micro and small businesses are between 31 to 50 years old; therefore, it can be deduced that these organizations are possessed in the market and achieve their purposes to develop business; 92% of the legal representatives have knowledge about quality management; 50% have knowledge regarding the corporate network, 58% have slow learning difficulties, 92% use the technique of observation, 100% say they contribute to improving business performance, 100% help achieve the objectives and goals, 92% have knowledge of the meaning of leadership, 92% use their own skills of communication and listening, 92% consider themselves a good leader, 100% promote teamwork, 100% help solve problems correctly, 100% consider themselves a leader, 82% need a leader within their mypes to build a future project, 100% believe that leadership is important for the company to be efficient.

Keyword: Micro, companies, management, quality, leadership

CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
2. HOJA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
3. AGRADECIMIENTO	iv
4. DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN	vi
6. ABSTRAC.....	vii
7. CONTENIDO.....	¡Error! Marcador no definido.viii
8. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLA Y CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Marco conceptual	21
III. HIPOTESIS	23
IV. METODOLOGÍA.....	24
4.1. Diseño de la investigación.....	24
4.2. Población y muestra	24
4.3. Definición y operacionalización de variables y Indicadores.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	28
4.7. Principios éticos.....	28
V. Resultados	30
5.1. Resultados	30
5.2Análisis de resultado.....	29
VI. CONCLUSIÓN	38
VII. RECOMENDACIÓN	40
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	44

7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLA Y CUADROS

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Características de los representantes legales	30
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas.....	31
Tabla 3. Gestión de la calidad y el liderazgo en las micro y pequeñas empresas.....	40

INDICE DE FIGURA

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Figura 1: Edad de los representantes de las Mypes	47
Figura 2: Genero de los representantes de las Mypes.....	47
Figura 3: Instrucción de los representantes de las Mypes	48
Figura 4: Cargo que desempeña el representante de las Mypes	48
Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las Mypes	49

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

Figura 6: Tiempo de permanencia en el mercado de la Mypes	49
Figura 7: Número de trabajadores en las Mypes	50
Figura 8: Personas que trabajan en las Mypes	50
Figura 9: Objetivo de la creación de las Mypes.....	51

Referente a la variable gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo

Figura 10: Conocimiento de término de la gestión de la calidad	51
Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	52
Figura 12: Dificultades que existe para la implementación de la gestión de calidad	52
Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	53

Figura 14: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento.	53
Figura 15: La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas.....	54
Figura 16: Conocimiento del significado exacto de la palabra liderazgo.	54
Figura 17: Competencias propias de un líder.	55
Figura 18: Se considera un buen líder dentro de su empresa.....	55
Figura 19: Trabajo en equipo.....	56
Figura 20: Ayuda a resolver problema.....	56
Figura 21: Consideración de liderazgo.	57
Figura 22: Tipo de líder que necesita su empresa.....	57
Figura 23: Consideración de un buen liderazgo eficiente.....	58

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES desempeña un rol importante económicamente desde este punto de vista, representa un indicador manifestándose como productora de empleo. En un país donde el desempleo son problemas más grave en el país, las MYPES, que es un conector económico que pueden manejar ya sea persona natural o con negocio de cualquier rendimiento del negocio o conducta que es la extracción, procesamiento, elaboraciones y comercializaciones de bienes y de servicios, situado en la competitividad, formalización de las MYPES para su desarrollo en el acceso al empleo es importante saber que la microempresa es llevado a cabo directamente con responsabilidades individuales de la familia, (Aspilcueta, 2019)

Esta investigación que se denomina "gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas el sector - comercio venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa-Rupa Provincia de Leoncio Prado, 2019: El nivel de esta investigación es descriptivo para las muestras de 12 Mypes, el objetivo de esta investigación parte del siguiente enunciado, las características de esta investigación es ;Las mypes en Ecuador es un serie de cambios externos e internos con respecto, político económicamente y social por ejemplo en el años 2014 y en el 2016, el desempleo en su mayoría aumento eso de 4,5% hasta un aproximadamente de 6,5% luego el subempleo urbano aumento de una manera extremadamente de 11,7% a 18,8% y sin embargo en el año del 2017 viven entidades que contribuyen en cierto categoría de incremento del PBI y como se ve que actúan como los que sostienen la economía dentro del entorno , esto son las pequeñas empresas de las cuales son considerados según el servicio de rentas internas (SRI) que se llega a definir como “es un unión de las mypes en su mayor volumen que está de acuerdo en ventas que tiene como fundamental, social y el nivel de la elaboración que caracterizan propias entidades. Actualmente mientras que Ecuador las

MYPES viven en la elaboración del mantenimiento de los bienes de servicios que se brindan , siendo el desarrollo social ,produciendo, demandas, mercados que añade su valor agregado en los productos de los comercios, porque se establece como un representante esencial en la procreación de los negocios, Carranco (2017).

Las MYPES en Chile organiza uno de la ejecución de emprendedores son como los factores relevantes que desarrollan en la economía. El fortalecimiento en lo que apoyo a este sector dispone de manera más seguras en la rentabilidad que termina en contra de la escasez .viendo el efecto que significa crear empleos y riquezas en bien de toda la población de chile donde las micro pequeñas empresas abastecen dentro de un 58%, de un labor exclusiva, por su comercialización equitativa a lo extenso de todas las MYPES que travesan una relación importante económicamente, por ello el gran desafío en el desarrolla entorno actual de las MYPES es un potencial económico del parte que ,consiste en una mejora oportuna a su producción y calidad de trabajo .conscientemente en elemento económica social de las MYPE de los gobierno actuales el incremento y la innovación de estas ,se basaran en ocuparon el lugar apreciable dentro de ello en su agenda ,se impulsar presentaciones con una visión sistémica.

En el país Chile hay dentro de más de 1,5 millones de MYPES, incluyéndolos a los obreros por que trabajan por cuenta propia. Se sabe que las MYPES que son formales y que logran llegar en un 721 mil productivamente en el 2018. Que además, existe más de que los 805 mil que se desempeñan en la microempresas informales, conjuntamente con la MYPE que tiene previsto y que se concentra el 58% .en que se ocupa dentro del entorno del sector privativo ,ellos representa el 96%, ya que esta esta empresa es formal y está comercializada a lo extendido dentro del territorio nacional en Chile Cercotes (2010).

Las MYPES sudamericana tienen las mismas categorías que de la MYPES en Perú, en su mayoría los que se son parte de los casos, se formó el sistema económico, social y político

que se implementa en cada país, por que desarrollaron caracteres antropología cultural histórico. Durante el año pasado se crearon 194,217 nuevos empleos formales. Eso es lo que muestran el intendente superintendente de seguro de desempleo de pensiones (Celsa, 2019),

Perú es un país de emprendedores sobre todo sus importancias de las PYME. De constante acuerdo con las Asociaciones de Empresarios Perú (ASEP) en Perú, las PYMES contribuyen con alrededor del 40% del PBI, porque se están ubicadas entre los países con productividad con crecimiento económico las MYPES travesan un rol de mayor relevancia, la inculcación económica y social, generando innovación y la su competitividad estratégica reduciendo el desempleo, habitualmente en general las Mypes que generan dentro del 47% que brindan los empleos en América Latina, que constituye el 98,6% de los módulos de negocio, proporcionando espacio para miles de trabajadores peruanos que ayudan al desarrollarse a la económica. Según que el Ministerio de la Producción, (Produce) a finales del año que se llevó a cabo 2017, en Perú, había cerca de 270.000 a un millón de emprendedores encabezan por lideras mayormente las mujeres. El un total de estas componentes de negocios, está un 79. 5% están en esta región dentro de nuestro del país que brinda un, 20, 5% está en la capital de Lima. Los territorios con mayor prevalencia son del departamento de Puno y Piura, en la Libertad, los lugares de Cusco y Junín. (pqs.pe, 2018).

En este caso en la Provincia de Leoncio Prado, donde se realizará la investigación existe una gran cantidad de mypes en ventas de prendas de vestir al por menor para damas tanto formales e informales en la ciudad de Tingo María no existe la fabricación de prendas de vestir al por mayor, por falta de iniciativa propia, aplicando una gestión de calidad y conjuntamente enfocando con el liderazgo tendría una mayor demanda en la fabricación, es una idea que se puede dar para el futuro.

Debido a ello se planteó el siguiente enunciado del problema:¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del

sector comercio- Rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el Mercado Modelo de Tingo María del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2019?.Teniendo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector - comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.; Definiendo los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de los representantes legales de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector-comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.

Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.

Determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.

Se justifica por los siguientes razones; La presente investigación se justifica a los propietarios con el propósito de determinar las características de las micro y pequeñas empresas, esta información será de carácter relevante al por servir de información a los empresarios dedicados al sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María en el distrito de Rupa Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

Por esta razón la presente investigación se justifica en base al propósito de determinar a los representantes legales de la MYPES que se encuentra operando en el rubro de venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, en el Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Provincia de Leoncio Prado, 2019.

Finalmente, esta investigación se justifica debido que pretende determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo que se benefician y pretenden brindar nuevos aportes sobre las herramientas de la gestión moderna con conceptos contemporáneos en los beneficios del micro y pequeñas empresas, y para futuros investigadores tales como, profesores, estudiantes y público en general interesado a formar empresas, como principales resultados tenemos: que el 92 % del representante legal tienen conocimiento en que consiste la gestión de calidad, el 50% tiene conocimiento referente a la red corporativa y t tienen un aprendizaje lento en relación a las dificultades de gestión de calidad en un orden del 58% y 92% de los representantes legales usan la técnica para medir el rendimiento del personal mediante la observación esto defiere con Gonzalo (2018) que el 50% de los representantes usan la técnica para medir el rendimiento en cuanto la observación para evaluar al personal, esto nos indica que en su mayoría del representante usan la técnica de la observación como instrumento de gestión, el 100% de los representantes legales afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio; el 100% de los representantes ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 92% tienen conocimiento del significado de liderazgo; el 92% usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, el 92 % se consideran un buen líder dentro de su empresa, el 100% promueve trabajo en equipo, el 100% ayuda a resolver problemas de manera correcta, el 100% se consideran un líder dentro de sus mypes, el 82 % necesita un líder dentro de su mypes, el 100% creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Esta investigación procedió realizar de diversas fuentes con el propósito del estudio de datos relevantes de vital importancia.

Ibarra & Demuner, (2017).La investigación titulada “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufacturadas de la baja California: su objetivo de esta investigación es determinar los niveles de competitividad empresarial de las pymes. manufacturadas de baja California e identificar las ares que, dentro de ellas influyan en dicha competitividad .la metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistema a escala de la micro y se aplicó el instrumento con cálculo de 64 preguntas a ,195 Empresas del estado; además, se hizo uso de retrocesos lineal múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis. entre los resultados tenemos que las pymes en los estados presentan un nivel bajo, sin mostrar relaciones entre la dimensión de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción operaciones que resulto ser más significativamente para su nivel de competitividad .si bien el instrumento de mediciones que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de principios y supector, si nos permite acercarnos al funcionamiento internos de las pymes.

Gualpo (2008) En su tesis titulado, Implementación de un sistema de gestión, para el proyecto crecer del gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2018” como objetivo, elaborar un modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer, del gobierno provincial del Azuay ,según la norma ISO 9008:2018.su objetivo general fue :contribuir al mejoramiento delas condiciones del desarrollo integral delas familias de la provincia de Azuay. La metodología usada fue:

método experimental. Método documental, como conclusión se establecerá los procedimientos mínimos que exigen la norma para el sistema de gestión de calidad .se plantea la elaboración de los manuales de la calidad y procedimiento con el fin de generar herramientas y útiles y de las cuales maneja para estandarizar las políticas y los lineamientos de la organización en el desarrollo de las actividades. Se establecen el calendario de actividades para el plan de ejecución del sistema de la gestión de calidad, así como las etapas, objeto, tareas y responsabilidad

Díaz (2017) ,En su tesis, gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, distrito de Calleria, año 2017. Tuvo el siguiente problema ¿El apropiado estilo de liderazgo de los emprendedores de las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, del distrito de Callería, beneficiará la dirección de los negocios?, como objetivo principal nos dice que: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, la metodología como el tipo de investigación es cuantitativo, población y muestra de 15 MYPES, Es no experimental , transversal, descriptivo. Es decir, la recolección de datos. Tuvo los siguientes resultados, obtuvieron los siguientes resultados que el 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios están en el rango de edad de “51 a más”. Son microempresarios con experiencia y su trayectoria en el mercado les da el soporte de sus decisiones, El 46.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios, tienen una trayectoria de más de 11 años en el mercado, sumados al 33.3% que también tiene mayor a 6 años. Las nuevas mypes que participan, son solo tres, menor a cinco años, El 100.0% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios indica que sí. En algunos casos, se reúnen la dirección y los colaboradores semanalmente y se hace saber cuáles son las prioridades

del negocio como **conclusión** nos dice que: Los emprendedores del sector servicios, rubro molino de productos alimenticios, se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua. Esto se da porque comercializan productos perecibles y que no deben recibir ningún tipo de contaminación, razón que los obliga a adoptar ciertos estándares de producción para mantener en óptima calidad sus productos y servicios, los mismo que están difundidos entre toda la organización. Son negocios adultos, porque ya están establecidos más de 11 años, dirigidos por emprendedores con experiencia y conocedores de las exigencias del mercado, en el cual el liderazgo que destaca es el empresarial, que involucra a la organización para que sus objetivos personales a las de la organización y bajo un esquema de reconocimientos y castigos.

Gutierrez (2019) En su tesis titulada la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector comercio–rubro venta de ropa para dama, de la galería fronteras unidas de Grau, jr. Montevideo n° 766, lima 2018, tuvo como problema ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro venta de Ropa para damas, de la galería fronteras unidas de Grau,jr.Montevideo N°776,2018?,su objetivo general es determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro venta de ropa para damas de la galería Fronteras Unidas de Grau-Jr. Montevideo N°766 Lima,2018.la metodología usada será descriptivo y correlacional no experimental-transversal-correlacional cuantitativo población está constituida por 20 puesto, la muestra está dirigida al 100% de las MYPE.Tubo el siguientes resultados tiene del 100% de representantes encuestados el 40% indica que a veces la empresa tiene diseñada los objetivos para una gestión de calidad, mientras 15 % de representantes de las MYPES del sector comercio rubro-ventas de ropa para damas de la galería Frontera Unidas de Grau de Lima indica siempre diseña sus objetivos para una gestión de calidad. del 100%

de los representantes encuestados, el 60% señala que a veces organiza los procesos para una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro-ventas de ropa para damas de la galería Frontera. Unidas de Grau de Lima, así también muestra que solo el 5% siempre organiza los procesos para una gestión de calidad. del 100% de los representantes encuestados, el 45% señala que casi siempre el líder motiva a los colaboradores para una gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro-ventas de ropa para damas de la galería Frontera Unidas de Grau de Lima, mientras que el 10% señala que siempre el líder motiva a los colaboradores para una gestión de calidad, como conclusión tiene. Los pequeños y medianos negocios no aplican las herramientas de gestión de calidad, por desconocimiento y poco interés, la gestión de calidad es un factor esencial para alcanzar la competitividad y fortalecerse en el mercado, especialmente cuando la liberalización de las economías lleva a una competencia entre negocios pequeños, medianos y grandes. Los pequeños y medianos negocios no mantienen una estructura organizacional definida; cometen errores en la segregación de tareas y en sus procedimientos de trabajo, trayendo desperdicio del tiempo y de otros recursos físicos. Las ventas de las MYPES en la galería fronteras unida de Grau le falta la gestión de calidad es Por ello se realiza el estudio, permitiendo la sobrevivencia y sostenibilidad de muchos negocios de este tamaño, sin embargo, la presencia de la competencia las está afectando.

Gonzalo (2018) Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017. El siguiente problema: Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Tingo María, 2017. Su objetivo general fue: Determinar las principales características de la

Gestión de Calidad con el uso del marketing del sector comercial rubro ventas de prendas de vestir en la ciudad de Tingo, la metodología usada fue: Cuantitativo el diseño de la investigación fue no experimental Así mismo el nivel es descriptivo. Como población es de 15 MYPES como muestra tiene de 10 micro y pequeñas empresas, tubo los siguientes resultados: MYPES como muestra tiene de 10 mi Características de los representantes legales de la micro y pequeña empresas Con respecto a la edad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 70% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una edad de entre 31 a 50 años, (Tabla N°01), este resultado coincide con los encuestado por Espinosa (2017), donde menciona que la edad de los representantes oscila entre los 31 y 50 años de edad, así mismo Zevallos (2017), menciona también que la edad de los representantes se encuentra entre las misma edades. Y de igual manera Cjuno (2017), en su investigación también da como resultado en la edad entre 31 a 50 años de edad. Con el análisis en estudio se determina que la micro y pequeña empresa son dirigidos por personas adultas, teniendo en cuenta experiencia en el rubro de ventas de prenda de vestir en esta provincia de Leoncio Prado. Con respecto al género del representante de las micro y pequeñas empresas: El 60%de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género femenino (Tabla N°01), este resultado coincide con lo encuestado por Espinoza, (2017), el cual muestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Pero este resultado contrasta con lo encuestado por Zevallos (2017), donde indica que el 76% es de género masculino. Esto muestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio–rubro agencias de viaje, Distrito de Tarapoto, Tarapoto, 2017, están siendo representadas por el sexo masculino. Con el análisis en estudio se determina que existe una evaluación en el mercado observando que en el rubro el rubro de ventas de

prenda de vestir en esta provincia de Leoncio Prado, es dirigido por el sexo femenino, lo cual podría atribuirse a las formas de ventas y el trato que debe recibir el cliente. Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas cuentan con estudios superior universitaria (Tabla 01), este resultado coincide con lo encuestado por Cjuno, (2017), quien indica que, 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores. Pero lo 48 diferente a, Espinoza (2017), El 65,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con secundaria completa. Con el análisis en estudio se determina que existe una diferencia según el rubro del estudio y sobre la inversión que tienen cada área. Con respecto al cargo que ocupan en la empresa los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 70% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas son dueños y el 30% son administradores. (Tabla 01). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por sus propios dueños lo que significa hay un mejor control del propio negocio. Con respecto a los años que desempeña en el cargo los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 60% de los representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 0 a 3 años laborando en el cargo, el 20% de los representantes lleva de 4 y 6 años, y en otro 20% tiene de 7 a más años. (Tabla 01). Con el análisis en estudio se determina que existe una evaluación por parte de los propietarios que invierten y son ellos mismos se dedican a dirigir su propia empresa: Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 60% de las micros y pequeñas empresas encuestadas tiene una permanencia en este rubro (Tabla 02), este resultado coincide con lo encuestado por Espinoza, (2017), el cual indica que el 70% de las micros y pequeñas empresas encuestadas son permanentes, también coincide con lo encuestado por Cjuno, (2017), quien indica que el 50%.son permanentes.

Lo que nos quiere decir que las empresas están posesionadas en el mercado en este rubro. Con respecto al objetivo de las Micro y pequeñas empresas: El 90%, de las micros y pequeñas empresas encuestadas tienen como objetivo de generar ganancias para las Micro y pequeñas empresas (Tabla 02), este resultado contrasta con lo encuestado por también coincide con lo encuestado por Cjuno, (2017), quien indica que el 100% se formó por generar ganancias. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector, tienen como objetivo generar ganancias para las Micro y pequeñas empresas. Es muy importante resaltar que la gestión de calidad para de la micro y pequeñas empresas del sector que conoce el término de gestión de calidad en un 90% y como técnicas modernas de gestión respondieron en un 60% que aplican otras formas de estrategias de ventas. En cuanto a la dificultad para la implementación mencionan en un 50% es por poca iniciativa de los dueños en cuanto a las técnicas para medir el rendimiento en cuanto a la observación y el otro 50% es por la evaluación, y la gestión contribuye en un 100% en mejorar la organización y/o empresa. (Tabla 3) Es muy importante señalar que “Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad”. (González, 2000). Referente a la estrategia de marketing micro y pequeñas empresas, tubo los siguientes resultados: Referente a la estrategia de marketing micro y pequeñas empresas, tubo los siguientes resultados:

Gave (2013) Propuesta De Un Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio Para Lograr La Competitividad En Los Grifos De Tingo Maria.Tubo tubo como objetivo; Diseñar un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente que contribuya a lograr la competitividad en los grifos de Tingo María;el siguiente problema. Como

población 411 entre administradores y empleados, el nivel de investigación es descriptivo el método es el Explicativo, no Experimental, no Experimental, obtuvo los siguientes resultados Un 24.59% (15 empleados) de los empleados contestó que la capacitación es uno de los aspectos fundamentales que le ayudan a mantener su eficiencia laboral, 22.95% (14,empleados) en plan de incentivos, el 13.11% (8 empleados) trabajo en equipo, un 11.47% (7 empleados) regalos, mientras que comisiones y evaluación de desempeño con el 9.84% (6 empleados), y relaciones interpersonales 8.20% (5 empleados). Lo que significa que la mayoría de empleados desconocen la aplicación del trabajo en equipo y es por ello es que lo comparan incluso con celebraciones especiales y regalos. El 57.38% (35 empleados) de los empleados no reciben incentivos, y el 42.62% (26 empleados) si recibe, lo que significa que la gran mayoría del personal no recibe incentivos por parte de la empresa. Como **conclusión** nos dice que Las estaciones de servicio de gasolina en su mayoría no realizan un diagnóstico de calidad en el servicio, que les permita determinar los diferentes problemas, así como sus fortalezas en todo el proceso de prestación del servicio. La mayoría de estaciones de servicio de gasolina no poseen de forma escrita la misión y visión, ni los objetivos y políticas, lo que demuestra la falta de un proceso formal de planeación para el logro de sus objetivos empresariales. En relación a los cursos de acción que tienen definidas las estaciones de servicio enfocados al proceso de calidad, no se posee un plan de estrategias y acciones a seguir que en el corto y mediano plazo orienten el proceso de calidad en la empresa. La mayoría de empleados ha recibido capacitación, pero la problemática radica en que no se da de una forma sistematizada en relación al tiempo, y en cuanto a la temática principal para ofrecer calidad en el servicio.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Bernardo (2014) Las mypes en Perú son componentes muy importantes ya que es el motor de nuestra economía, que nos brindan empleos al 80% del PBI es indudable, las MYPES comprenden varios aspectos importantes económicamente en nuestro país, cabe mencionar su contribución a su generación contribuye de forma creciente para aliviar el alto desempleo que sufre nuestro país que con este aspecto nos permite apreciar su grado de contribuciones de las MYPES.

- **Características de las MYPES**

La micro y pequeñas empresas en su actualidad constituye por una persona natural o jurídica, de cualquier forma, de organizaciones o gestión empresariales, actualmente tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, productividad, comercialización de bienes y prestación de servicios. Las MYPES deben reunirse las siguientes características concurrentes, según el Artículo N°3 ley 28015, Bernardo (2014).

➤ La microempresa abarca de uno hasta diez (10) trabajadores.

- **Por el nivel de venta anuales**

Con la característica de la nueva ley MYPE N°30056

El estado creó una nueva ley, por el cual también es contribuir y desarrollar de las micro y pequeñas empresas, sobre la ley N°30056 en el (2013), en su artículo N°5 nos menciona que las micro y medianas y pequeñas empresas deben ubicarse en las sucesivas categorías empresarial, que se establecen en función de sus niveles de ventas anuales.

- **Microempresa:** ventas anuales hasta una estimación máxima de 150 unidades impositivas tributarias.
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superior a 150UIT del monto máximo es de 1700 unidades impositiva tributaria (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y el monto máximo de 2300 UIT.

- **Niveles de ventas anuales**

La microempresa: El monto significativo de 150 unidad impositiva tributarias UIT la pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para todas las microempresas y hasta 1700 unidad impositiva tributaria UIT, cualitativamente las MYPE es un sector joven ya que casi el 50%, de empresarios tienen más de 24 años y están dispuestos a asumir distintos riesgos para obtenerlas el crecimiento. La informalidad también es una aproximadamente el 70% en las MYPES es informal debido que la capacitación a los empresarios sobre los beneficios que se dan sobre la formalidad es recibido con una gran capacidad de gestión y desarrollo de recursos ya que no tener acceso a créditos bancarios afecta, anteriormente las empresas iniciaron sus negocios con capital propia dando buenos resultados en el 50% de la población Además, la MYPE se fundamentó la experiencia se adapta a la realidad teniendo como único inconveniente su falta de la promoción en los mercados. Su administración y es dirigidos por sus propios dueños.

- Su área de operación es pequeña, sobre todo local.
- Tiene escasas especializaciones en el trabajo, y no suelen utilizar metodologías de gestión.
- Emplean cerca de 5 y 10 personas, depende de la mano de obra familiar.

- Su actividad no es extensiva en capital, pero si en mano de obra, sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología
- Lo general es no separan las finanzas del hogar y los de sus negocios (blogs, 2014)

Gestión de la calidad

Camisón (2007) Esto se ha convertido actualmente en las condiciones necesarias para cualquier estrategia enfocada hacia el éxito competitivo. El aumento del consumidor, junto con la competencia de nuevos países comparando en su costos y la creciente complejidad de productos ,procesos ,sistemas y organizaciones son algunas las orígenes que forman la calidad llega factor que determinan para la competitividad y la supervivencia de las empresas modernas de la gestión de la calidad, como conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del procesos administrativos el termino enfoque de gestión de la calidad que utiliza para describir un sistema que relacionado a un conjunto de variables ,son relevantes para la puesta en prácticas de un fin de principios ,prácticas y estrategia para su mejora de la calidad.

Beneficios de gestión de calidad

- ✓ Animar una cultura de calidad en los personales de las instituciones, gestión, orientada al servicio del cliente.

- ✓ Involucrar a las organizaciones sobre proceso a otra de incesante de mejora que continua, a favor de esta revisión del sistema por la dirección, que evalúa y dirige eficiente al método de la calidad.
- ✓ Asegurar las repetibilidades de todas las tareas, con libertad del tiempo transcurrido desde la implantación del procedimiento o funcionario que las que realiza, con ello garantiza la observación del precedente administrativo, indicopi (2019)

Principios de la gestión de la calidad.

Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de los clientes y por ello deben percibir las necesidades actuales y los clientes, satisfacer los requisitos del consumidor y reforzarse en exceder las expectativas. La espera debe de tener en claro que sus necesidades de sus clientes no son simplemente estáticas, sino dinámicas y cambiantes por ese al transcurrir del tiempo, cada vez más son exigentes y están más informado. Por eso se debe es importante por conocer las necesidades y expectativas de los clientes, si no que ha de ofrecerles soluciones a través de los productos y bienes que brinda. Tramitar e intentar superarlas esas expectativas día a día.

Liderazgo

Concepto: las mayorías de los interesados en sus aspectos de liderazgo se ocupan de estudiar a detalles las características, como la iniciativa, perseverancia creatividad, paciencia, carácter entre otros atributos, en lugar de concentrarse y en que el concepto presenta y pretende llegar a aplicarnos hay una definición de liderazgo validad para todos, en realidad, es un término muy complejo porque tomo en cuenta con más aspectos de las personalidades de una persona.

- El liderazgo es la causa que se da en un líder y los seguidores por medio incidencia, para su logro de los objetos corporativo, inculcando al cambio.
- Uso de la influencia, en el escenario o evento empresarial, que produce efectos significativos sobre los logros de objetivos difíciles.
- Los términos generales en su concordancia con los que indicaron estos investigadores afirman, que el liderazgo es la capacidad total y la habilidad para influir e inspirar a las demás personas al logro de sus objetivos institucional o personales. Esta facilidad se define por el entorno que está atravesando, Bonifaz & García Luna (2012)

Funciones del líder

El liderazgo pasa por una historia y las funciones son mantenerla a las organizaciones empresarial es vital, cautivar las tendencias económicas y políticas en el entorno, del impacto y en la estrategia de la organización y hace comprender a los órganos.

- Elaborar las actividades organizadas a los profesionales, técnicos, servicios, producción, deportes y culturales.
- Comunicar la visión despejada y trazar estrategias, planes, objetivos para alcanzarlas metas.
- Enunciar una dirección, o una guía precisa, el líder debe planificarse, organizarse, dar información, evaluar, controlar, recompensar, vigilar, motivar al grupo a dado bienestar.
- Fomentar una cultural con una temperatura organizacional que será responsable e interpersonales, la comunicación con los demás para ganar su cooperación, colaboración y apoyo.

- El líder es motivador es gestor del cambio en una organización, sabe identificar al grupo porque quiere sobresale.
- Representarlos en el medio interior y exterior, manejado los intercambios entre el grupo y el entorno.
- Entrenarlos a la gente como un equipo. diseñar y rediseñar proceso, efectuar el aprendizaje organizacional, representante al grupo, proporcionando un símbolo para su identificación Agüero (2006).

Tipos de liderazgo

Liderazgo laissez faire: El liderazgo laissez faire, deja de hacer a sus empleados, ellos saben lo que deben hacer. Por qué, el líder laissez faire es muy propenso a dirigir a su grupo tampoco dar demasiado instrucción sobre cómo deben hacer las cosas, de este tipo de líder intervienen solo cuando es estricto necesario. En es una clase de liderazgo no autoritaria que confía en sus experiencias y en la motivación del empleado para llevar a cabo sus tareas y proyecto con éxitos.

Liderazgo autocrático: Consiente que los jefes controlan y toma decisiones sobre los aspectos de la estrategia y las dinámicas del trabajo, el líder autocrático tiene mucho poder y nadie debe desafiar sus decisiones, porque, no es un liderazgo abierto, sino que es unidireccionales el jefe ordena y los trabajadores obedecen las órdenes.

Liderazgo democrático: Sus funciones es promover la participación y el entusiasmo, aplicación de los empleados, que promueve el dialogo entre todo el grupo para tiene en cuenta todo las informes y visiones sobre la realidad, la decisión suele recaer en el líder.

Liderazgo transaccional: Se forma en proceso de intercambio entre los jefes y. los trabajadores que reciben incentivos por lograr ciertos objetivos y resultados y el jefe se

benefician por las ventas y ingresos se incrementan, y ellos se basan a las transacciones, es decir, en proceso de cambios entre los líderes y sus seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se benefició por ellos cumplen con las tareas.

Liderazgo transformacional: Se basan que los jefes están en una comunicación fluida y constantes con el grupo de trabajo que dirige, esto permite a mejorar el **raptor** y conseguir objetivo a varios niveles ,en tanto que la empresa se beneficia de varias visiones y estrategias compartidas por los distintos empleado y cargos según, Regade (2016).

Habilidades de liderazgo

Capacidad para motivar a otros: Sin duda este es las capacidades del liderazgo más citadas en las encuestas. los proyectos que salga y hace la diferencia suficiente y que el jefe cree en sí mismo y el todo el equipo sea motivado, que entiende de que se trata del proyecto y que su beneficio brinda a los clientes.

- **Ser honesto:** La transparencia es un gran valor, especialmente cuando tratamos de liderazgo empresarial, para conseguir que los equipo trabaje con ganas y en estas mismas direcciones, las acciones constantes con su palabra para que se resuelve.
- **Buscar resultados.** La actitud proactiva es otro rasgo indispensable que los grandes líderes que saben os resultados no se consiguen solos, para llegar en la meta hace falta perseverancia, trabajo es su visión amplio y proyectado y no es suficiente que se busca es el éxito.
- **Sé un buen comunicador.** Estas habilidades del liderazgo están íntimamente relacionadas con esos puntos de saber comunicar sus respectivas ideas y metas en

diferentes formas utilizando medios, que pudieran ser mediante círculos individuales o grupales, a través de correo, llamadas, por medios sociales.

- **Fortalecer.** Las relaciones sobre la experiencia construyen paso a paso con los años ya es primordial para liderar una empresa, pero deben de ser una experiencia lo más posible, que demuestra un conocimiento la industria o sector y que sirva para guiar al parte de su equipo.
- **Tener una presentativa estrategia.** Para diseñar una estrategia de éxito a largo plazo a mediano y es esencial tener una visión al futuro y saber hacia dónde se va y cuáles serían los posibles obstáculos que uno tiene que evitar, solo con mirar se podrán tomar decisiones adecuadas que conducen al éxito.

Innovar y reinventarse. Aunque la invasión no es valor nuevo ya se ha cobrado más importancia considerando el ritmo al que se mueve el mundo en la actualidad, que requiere una capacidad constante. Del sector institucional las importante y ser transformador es especialmente es importante y se ha transformo las cualidades de liderazgo básica, quien triunfa, es por lo general que lleva un paso por diferente a los demás, quien encuentran nuevos caminos, quien descubre la nueva solución, un nuevo.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son fuentes de negocios que ofrece productos, servicios y es una alternativa de generar empleos por la ley vigente, que tiene como objetivo de desarrollar diversas actividades tanto como la extracción, la transformación de los productos y comercialización.

Gestión

La gestión se refiere a todo aquellos tramites que se realiza con una finalidad de

resolver una situación o materializar un proyecto en el entorno empresarial o comercial y se asocia con administración de un negocio.

Calidad

La calidad es la capacidad que posee la satisfacción y necesidades que está relacionado y proporcionado con percepciones por diversos factores como la cultura el producto, servicio en la calidad del producto como estándares y normas de calidad Significado (2017).

Enfoque de Liderazgo

El enfoque tiende a ser el punto de vista que se toma a la hora de realizar un análisis o una investigación basado en el liderazgo es la función que ocupa una persona que es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo para alcanzar metas, con iniciativas, creatividad, carácter por esta razón se dice que el liderazgo implica a más de una persona que dirige desarrollando su posición de forma eficiente. Producto un nuevo nivel de ventas, una nueva estrategia (Cobian, 2016).

III. HIPOTESIS

En el estudio que planteamos no se formula hipótesis por que el estudio es de tipo descriptivo no correlacional ya que solo se describe, analiza e interpreta, gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector-comercio, Rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas del mercado modelo de Tingo María en el Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado,2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Esta investigación es el diseño no experimental-transversal el siguiente modelo es.

$M \Rightarrow O$

Donde:

M=muestra conformada por las tiendas de prendas de vestir

O=Observación de la variable: gestión de la calidad bajo el enfoque de liderazgo.

4.2. Población y muestra

La población está conformada por 30 MYPES dedicada al sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas, en el mercado modelo de Tingo María del Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio prado,2019.

La muestra en estudio donde se pudo determinar, que el tamaño de la muestra es de 12 MYPES del sector comercio- rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas, en el mercado modelo de Tingo María del distrito de Rupa-Rupa Provincia de Leoncio Prado,2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables y Indicadores

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa	Edad	a) De 18 a 30años b) De 31 a 50años c)De 51 a mas	cuantitativa
		Genero	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de institución	a) Sin instrucción b) Primaria c)Secundaria d)Superior no universitario e) Superior universitario	Nominal

		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrado	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a mas	Nominal

variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores -	Medición
Características de las micro y pequeñas empresas.	Principales características de las micros y pequeñas empresas	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a mas	Nominal
		Nº de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más-trabajadores	Nominal
		Personas que trabajan en la empresa	a) Familiares b) Personas no familiares	Nominal
		Finalidad	a) Generar ganancias b) Subsistencia	Nominal

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo	Principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo de las Micro y	Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
		Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Otros	Nominal
		Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad	a) poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal

Pequeñas
empresas

¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros	Nominal
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si b) No	Nominal
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	a) Si b) No	Nominal
Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo	a) Si b) No	Nominal
Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder	a) Comunicación. b) Comunicación y el poder de convicción c) Comunicación y el saber escuchar. d) Ninguna.	Nominal
Se considera usted un buen líder dentro de su empresa	a) Si b) No	Nominal
Promueve usted el trabajo en equipo	a) Si b) No	Nominal
Cuando uno de uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolver de una manera correcta	a) Si b) No	Nominal
Considera que el liderazgo es	a) Si	Nominal

	primordial para su organización	b) No	
	Tipo de líder que necesita para su empresa	a) Que construyan un proyecto de futuro. b) Líderes desarrolladores de personas y equipos. c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.	Nominal
	Un buen liderazgo permite ser eficiente a la empresa	a) Si b) No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Esta investigación utilizara técnicas para recolectar información mediante las encuestas utilizando la observación directa, consultas académicas.

Instrumentos

Consistió en el cuestionario, en veinte y tres preguntas relacionado a las variables reglamento bibliográfico, publicación en el internet y cuestionario, libros, relacionados a las variables de las investigaciones de las micro y pequeñas empresas.

4.5. Plan de análisis

Se hizo uso de las estadísticas descriptivas, distribución de frecuencias, información con Microsoft Word como texto se procesará y con Microsoft Excel se cuantificará la información para su análisis correspondiente sobre la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	variables	Población y muestra	método	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para Damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado, ¿2019.	<p>Objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector-comercio, rubro ventas al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio prado, 2019.</p> <p>Objetivo específico Determinar las características de los representantes legales de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.</p> <p>Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.</p> <p>Determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	<p>La población: Está constituida por 30 MYPES del rubro de prendas de vestir para damas en la ciudad de Tingo María.</p> <p>La muestra: el estudio será de doce PYMES que se dedican a la venta de prendas de vestir para damas.</p>	El diseño no es experimental, transverasal. Los datos se recolectarán en un periodo.	<p>Técnicas: Investigaciones son las encuestas, entrevistadas.</p> <p>Instrumento : cuestionario estructurado por 23 preguntas.</p>

4.7.Principios éticos

La autonomía: Es decidir por sí mismo sobre actos de capacidad y elegir libremente su trabajo de investigación para mejorar y resolver el tema en este caso gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo se está elaborando mediante el perfil manteniendo la responsabilidad, voluntad, esfuerzo y dedicación.

La beneficencia: Al participante en una investigación con el fin de lograr máximos beneficios a los investigadores o emprendedores que logra reducir el riesgo y asegurando el bienestar para su emprendimiento sin causar daño y maximizar beneficios.

Protección a las personas: Se respeta a toda la persona en esta investigación, manteniendo la probabilidad de que obtengan un beneficio, respetando la dignidad de todos los involucrados que dispongan de información adecuada como el asesor, también del investigador, sin importar la economía o distinción del color o raza con este principio esta investigación está fundamentado por los principios.

Confiable: Esta investigación se realizó buscando datos reales sobre la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo para más adelante ser como fuente confiable y se respetó el derecho del autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente sin modificaciones.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, Distrito de Rupa-Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2019.

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Datos generales	Nº de Mypes	Porcentaje
Edad		
18 a 30 años	2	17
31 a 50 años	9	75
De 51 a más años	1	8
Total	12	100
Género		
Masculino	4	33
Femenino	8	67
Total	12	100
Instrucción		
Sin Instrucción	0	0
Primaria	2	17
Secundaria	7	58
Superior no universitario	1	8
Superior universitario	2	17
Total	12	100
Cargo		
a) Dueño	10	83
b) Administrador	2	17
Total	12	100
Permanencia		
De 0 a 3 años	1	8
De 4 a 6 años	1	8
De 7 a más años	10	83
Total	12	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes legal de la micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, 2019.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María.

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

Datos generales	Nº de Mypes	Porcentaje
Antigüedad		
De 0 a 3 años	1	8
De 4 a 6 años	1	8
De 7 a más años	10	83
Total	12	100
Trabajadores		
1 a 5	12	100
6 a 10	0	0
Más de 11 años	0	0
Total	12	100
Trabajadores		
Familiares	10	83
No familiares	2	17
Total	12	100
Responden		
Generará ganancia	10	63
Subsistencia	2	33
Total	12	100

Fuente: Cuestionario realizada al representante legal de la micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, 2019.

Tabla 3. Gestión de calidad en las micro y del liderazgo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María.

Referente a la variable gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo.

Datos generales	Nº de Mypes	Porcentaje
Cursos		
Sí	11	92
No	1	8
Total	12	100
Técnicas		

Benchmarking	3	25
Red corporativa	6	50
Empowerment	1	8
Las 5 c	0	0
Outsourcing	2	17
Total	12	100
Dificultades		
Poca iniciativa	4	33
Aprendizaje lento	7	58
No se adapta a los cambios	1	8
Desconocimiento del puesto	0	0
Otros		0
Total	12	100
Medición		
Observación	11	92
Evaluación	1	8
Escala de puntuaciones	0	0
Evaluación 360°	0	0
Otros	0	0
Total	12	100
contribuye		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100
Alcanza		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100
Liderazgo		
Si	11	92
No	1	8
Total	12	100
Competencia		
Comunicación	1	8
Comunicación y el poder de convicción	0	0
Comunicación y el saber escuchar	11	92
Ninguna	0	0
Total	12	100
Líder		
Si	11	92
No	1	8

Total	12	100
equipo		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100
Resolver problemas		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100
Consideración de liderazgo		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100
Tipo de líder necesita		
Que construya un proyecto de futuro.	11	82
Líderes desarrolladores de personas y equipos.	1	18
Líderes que fomenten el trabajo en equipo.	0	0
Total	12	100
Liderazgo eficiente		
Liderazgo		
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100

Fuente: Cuestionario realizada al representante legal de la micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, 2019.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al Objetivo N°1

- El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, esto difiere con Diaz (2017) que manifiesta que 46.67% de los representantes tienen un rango de edad de 51 años a más, esto indica que la mayoría de los representantes son adultas que pueden seguir emprendiendo y haciendo crecer su negocio.
- El 67% de los representantes de los micro y pequeñas empresas son de género femenino, esto coincide con Gonzales (2018), que manifiesta que el 60% de los

representantes legales son de género femenino, esto indica que la mayoría de los representantes son mujeres que tienen un emprendimiento en el mercado.

- El 58% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción secundaria, esto coincide con Gonzalo (2018) que nos manifiesta que el 65.0% de los representantes legales cuentan con secundaria completa, en su mayoría de los representantes de las cuales tuvieron ganas de emprender.
- El 83% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienden a ser dueños, esto coincide con Gonzalo (2018), que los representantes el 70% son dirigidos por su Dueños quienes dirige su negocio, esto quiere decir que está administrado por sus propietarios con la finalidad optimizar sus recursos.
- El 83% de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen una permanencia de 7 a más años en el mercado, este coincide ligeramente con Gonzalo (2018) que el 46.7% de los emprendedores tienen más de 11 años de permanencia, esto indica que la gran mayoría tienen una experiencia en el rubro.

-

Respecto al Objetivo N°2

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

- El 83% de la micro y pequeñas empresas tienen una antigüedad de 7 a más años, esto defiere ligeramente con Diaz (2017) que los representantes el 46% tienen una trayectoria de más de 11 años, esto indica que tiene cierto posicionamiento fuerte en el mercado.
- El 100% del representante de la micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, incluyendo el dueño, es decir el rendimiento económico del negocio no es lo suficiente para contratar más personal que permiten atender las necesidades empresariales.

- El 83% de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a su familiar, esto difiere con Gonzalo (2018) que el 70% es administrado por su propio dueño, esto quiere decir que es un apoyo fundamental para su familia generando empleo.
- El 83% de los representantes de la micro y pequeñas empresas creen en el objetivo de generar Ganancia: esto coinciden con Gutiérrez (2019) que nos indica que el 90%, de las micros y pequeñas empresas encuestadas tienen como objetivo de generar ganancias, esto nos demuestra que en la actualidad la mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de generar ganancias.

Respecto al objetivo N° 3

Referente a la gestión de la calidad bajo el enfoque del liderazgo

- El 92 % de los representantes legales tienen conocimiento en que consiste la gestión de calidad, esto coincide con González (2018) indica que la mayoría del representante tiene conocimiento del término de gestión de calidad, esto indica que los representantes están constantemente capacitados de las actualizaciones de los conocimientos.
- El 50% de los representantes legales tiene conocimiento referente a la red corporativa esto coincide con Gonzalo (2018) indica que el 60% de los representantes de a micro y pequeñas empresas tiene conocimiento de las técnicas modernas de la gestión, esto quiere decir que la mitad de las representantes tiene conocimiento de las técnicas modernas.
- Tienen un aprendizaje lento en relación a las dificultades de gestión de calidad en un orden del 58%, esto difiere con Gonzalo (2018) que nos menciona que un 50% tiene

poca iniciativa respecto a los emprendedores, esto nos indica que más de la mitad tienen poco interés en la implementación de la gestión de calidad.

- El 92% de los representantes legales usan la técnica para medir el rendimiento del personal mediante la observación, esto coincide con Gonzalo (2018) que el 50% de los representantes usan la técnica para medir el rendimiento en cuanto la observación para evaluar al personal, esto nos indica que en su mayoría del representante usan la técnica de la observación como instrumento de gestión.
- El 100% de los representantes legales afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, esto es semejante al de González (2018) que nos menciona que la gestión contribuye con el mismo indicador en mejorar de la organización en relación al remanimiento.
- El 100% de los representantes mencionan que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, esto coincide con Gutiérrez (2019) nos menciona que el 40% indica que a veces la empresa tiene diseñada a los objetivos para una gestión de calidad, esto quiere decir que en su totalidad los representantes están alcanzando sus objetivos trazados.
- El 92% de los representantes tienen conocimiento del significado de liderazgo. es decir que la gran mayoría de los representantes tienen conocimiento y no aplica el liderazgo en la Mype.
- El 92% de los representantes legales usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, es decir que la mayoría de los encuestados saben comunicarse y escuchan las diversas manifestaciones de los empleados y clientes.

- El 92 % de los representantes se consideran un buen líder dentro de su empresa, es decir que están preparados a manejar el liderazgo en su negocio con lo poco de conocimiento que tiene.
- El 100% de los representantes promueve trabajo en equipo, esto es diferente con Gutiérrez (2019) que nos menciona que el 8.20% desconocen la aplicación del trabajo en equipo, esto quiere decir que la mayoría de los representantes trabajan en equipo y responsabilidad.
- El 100% de los representantes ayuda a resolver problemas de manera correcta, esto defiere con Gutiérrez (2019) que menciona que el 45% señala que casi siempre motiva a los colaboradores a seguir a la mejora, esto quiere decir que en su totalidad de los representantes ayuda y motiva a resolver los problemas del entorno de manera correcta.
- El 100% de los representantes se consideran un líder dentro de sus mypes, esto quiere decir que si, saben mantener el liderazgo y ayuda a conseguir los objetivos para que el negocio marche bien.
- El 82 % de los representantes necesita un líder dentro de su mype que construya un proyecto de futuro, es decir que en su mayoría los representantes tienen esa capacidad de innovar el sistema de gestión para desarrollar el negocio.
- El 100% de los emprendedores creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente, es decir la totalidad de los representantes tienen creencia en el liderazgo para desarrollarse empresarialmente.

VI. CONCLUSIÓN

Para culminar esta investigación se llegó a la siguiente conclusión

Que la mayoría (75%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, la mayoría (67%) son de género femenino, la mayoría (58%) tienen el grado de instrucción secundaria, en su mayoría (83%) de los representantes tienen una permanencia de 7 a más años en el mercado, La mayoría (83%) tienden a ser dueños; se infiere que estos tienen una edad adulta en los negocios, que lo manejan empíricamente a demás dirigen sus negocios por experiencia, con un atención de calidad con un precio competitivo, incrementando la venta y que tenga una mayor rentabilidad.

Para su mype.

La mayoría (83%) de la micro y pequeñas empresas tienen una antigüedad de 7 a más años y con el mismo porcentaje creen que el objetivo es generar ganancia. por lo cual se deduce que estas organizaciones están posesionadas en el mercado y lograr alcanzar sus propósitos para desarrollarse empresarialmente, en su totalidad (100%) del representante de la micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores,, la mayoría(83%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a su familiar, en su mayoría(83%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas creen en el objetivo de generar Ganancia, incrementando la venta y que tenga una mayor rentabilidad, para su mype y a la vez logrando una mayor satisfacción al cliente en beneficio de una buena atención y articulando con la venta de producto en función de la calidad de sus productos y la garantía.

La mayoría (92 %) de los representante legal tienen conocimiento en que consiste la gestión de calidad, la mitad(50%) tiene conocimiento referente a la red corporativa, la mayoría(58%) tiene dificultades del aprendizaje lento ,la mayoría(92%) usan la técnica de la observación , en su totalidad (100%)afirman que la gestión de calidad si

contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, en su totalidad(100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas, la mayoría(92%) tienen conocimiento del significado de liderazgo, la mayoría(92%) usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, la mayoría(92 %) se consideran un buen líder ,en su totalidad(100%) promueve trabajo en equipo, en su totalidad (100%) ayuda a resolver problemas de manera correcta, en su totalidad (100%) se consideran un líder dentro de sus mypes, la mayoría (82 %) necesita un líder dentro de su mypes que construya un proyecto de futuro, en su totalidad(100%) creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente. Se infiere que los representantes legales están identificados con la gestión de calidad y utilizan las redes sociales para promocionar sus productos con finalidad de incrementar sus volúmenes de ventas y desarrollarse empresarialmente a través de una visión y misión coherente; Se deduce que tienen conocimientos y aplican el liderazgo a través de la comunicación y les interesa la sugerencias tanto al personal y a los clientes perfeccionando los equipos de trabajo para lograr los objetivos deseados empresarialmente; por lo cual los clientes se benefician por las instalaciones creadas para su buen servicio y satisfacción de los consumidores de prendas de vestir.

VII. RECOMENDACIÓN

En base de los resultados obtenidos en la presente investigación presentan las siguientes recomendaciones:

El emprendedor debe capacitarse en temas gerenciales, con la finalidad de mejorar su visión y misión para desarrollarse empresarialmente y difundir sus productos y servicios de la red sociales con la finalidad de incrementar sus ventas y a la misma vez optimizar sus recursos para mejorar sus destrezas y habilidades en la gestión de sus mypes.

El personal debe ser capacitados en temas de atención del cliente marketing entre otros, con la finalidad de dar una mejor atención. así de esta manera superara sus limitaciones y deficiencia para bien de la mypes y del personal con la finalidad de incrementar sus remuneraciones.

Se debe implementar la gestión de calidad con la finalidad de mejorar los resultados y obtener los objetivos deseados, plasmándose en un mayor incremento en satisfacción al cliente, así como un incremento en la generación de la rentabilidad de la empresa.

Se debe capacitar al emprendedor en temas de liderazgo con la finalidad de dirigir y obtener los objetivos que se pretende alcanzar.

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, P. M. (junio de 2006). Liderazgo Empresarial. Olguin: Academia. Recuperado de Universidad de Olguin:
https://www.academia.edu/14373779/Libro_Liderazgo_Empresarial
- Aspilcueta, R. J. (18 de Mayo de 2019). Monografias. Recuperado de
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml#microypeqa>
- Bernardo, S. B. (Marzo de 2014). researchgate.net. Recuprado de
https://www.researchgate.net/publication/319655425_Las_Mypes_En_Peru_Su_Importancia_Y_Propuesta_Tributaria
- blogspot. (01 de setiembre de 2014). blogspot. Recuperado de
<http://mypeyss.blogspot.com/2014/09/evolucion-de-los-titulos-valores.html>
- Bonifaz, V. J., & García Luna, M. J. (2012). Liderazgo Empresarial. aliat.
- Camisón, C. C. (2007). Gestión de la calidad: conceptos,. Recuperado de
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carranco, G. R. (21 de Noviembre de 2017). ilesca. Recuperado de
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Celsa. (28 de Mayo de 2019). Noticia economia Chile. Recuperado de
<https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-chile.php?Id=7563>
- Cercotes . (07 de Abril de 2010). Redmicrofinanzas. Recuperado de
www.redmicrofinanzas.cl/web/wp-content/uploads/2010/07/Libro-Sercotec-OIT-Abril-2010.pdf
- Cobian, V. (2016). Habilidades Fundamentales de liderazgo empresarial. cobianmedia.

- Díaz, V. B. (2017). Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios, Rubro Molinos De Productos Alimenticios, Distrito De Calleria, Año 2017. pucallpa: Uladech.
- Gave, M. E. (2013). Propuesta De Un Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio Para Lograr La Competitividad En Los Grifos De Tingo Maria. Tingo Maria: Universidad Agraria de la Selva.
- Gonzalo, P. C. (2018). Gestión De Calidad Con El Uso Del Marketing En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ventas De Prendas De Vestir De La Ciudad De Tingo Maria 2017. Tingo Maria: Uladech.
- Gualpo, G. E. (2008). Implementación de un sistema de gestión, para el proyecto crecer del gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2018” . Ecuador: Saleciana.
- GUTIERREZ, R. M. (2019). la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector comercio –rubro venta de ropa para dama, de la galería fronteras unidas de Grau, jr. Montevideo n° 766, lima 2018. Lima: Uladech.
- Ibarra, C. G., & Demuner, F. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. Baja California: Estud.
- Indicopi. (14 de mayo de 2019). Indicopi. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestion-de-la-calidad>
- pqs.pe. (10 de abril de 2018). Obtenido de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>

Regader, B. (01 de Julio de 2016). Md,Marketingdirecto.com. Recuperado de

<https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/los-5-tipos-liderazgo-empresarial-bertrand-regader>

Significado. (27 de Febrero de 2017). Calidad. Obtenido de www.significados.com/calidad/

ANEXOS

ANEXO 01: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Revisión y elaboración del proyecto	X													
Revisión de la literatura metodológica		X												
Resultados de la investigación			X											
Conclusión y recomendaciones de la investigación				X										
Redacción del informe final					X									
Revisión del informe final y elaboración de acta de aprobación						X								
IIU: Turniting sustentación							X							
Entrega del artículo y la ponencia									X					
Empastado										X				
Revisión del informe final											X			
Sustentación y elaboración del acta de sustentación												X		
Publicación del promedio														X

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02: Presupuesto

PRESUPUESTO				
DESCRIPCION	UNID.	CANT.	PREC.	PREC.
	MEDIDA		UNIT.	TOTAL
MATERIAL DE ESCRITORIO				
Papel Bond A4 80 grs.	50 hojas	50	S/0.10	s/.5.00
Unidad de lápiz.	1Unidad	1	S/1.0	s/1.00
Clip de Mariposa Metálica Unidad.	2Unidad	2	S/1.50	s/3.00
Perforador.	1Unidad	1	S/15.00	s/15.00
Engrapador.	1Unidad	1	S/10.00	s/10.00
USB - 4GB.	1Unidad	1	S/25.00	S/25.00
Folder manilo.	2Unidades	2	S/2.00	S/2.00
Laptop.	1Unidad	1	S/2,000.00	S/2,000.00
Resaltador.	1Unidad	1	S/2.00	S/2.00
Corrector.	1Unidad	1	S/3.00	S/3.00
Lapicero	2Unidad	2	S/1.00	s/2.00
Tablero	1 unidad	10	s/10.00	s/10.00
Pasaje para encuestar a las mypes	4 veces	2	s/16.00	s/16.00
SUB TOTAL				S/2,694.00

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 03: Tabla de sondeo

Razón Social de las Mype	sector	Dirección
Exclusividades Van Piers “imagen de mujer”	Sector cosmos	Pto N° R 15
Modas Melisa	Sector cosmos	Pto N° R - 6
Claudia Fashions	Sector cosmos	Pto N° E - 5
La Koketa “Solo para chicas”	Sector cosmos	Pto N° E - 1
Karina Fashion	Sector cosmos	Pto N° R - 8
Atracciones “Sonia”	Sector cosmos	Pto N° E - 21
Tingo “Moda”	Sector cosmos	Pto N° E - 19
Celina BOUTIQUE “para ella con clamor”	Sector cosmos	Pto N° R -20
Líneas “FASHION”	Sector cosmos	Pto N° R - 21
Exclusividad “Vanessa”	Sector cosmos	Pto N°T - 87
Novedades” Melissa”	Sector cosmos	Pto N T - 85
Fiorela” fashion”	Sector cosmos	Pto N° T - 34

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04: Gráficos

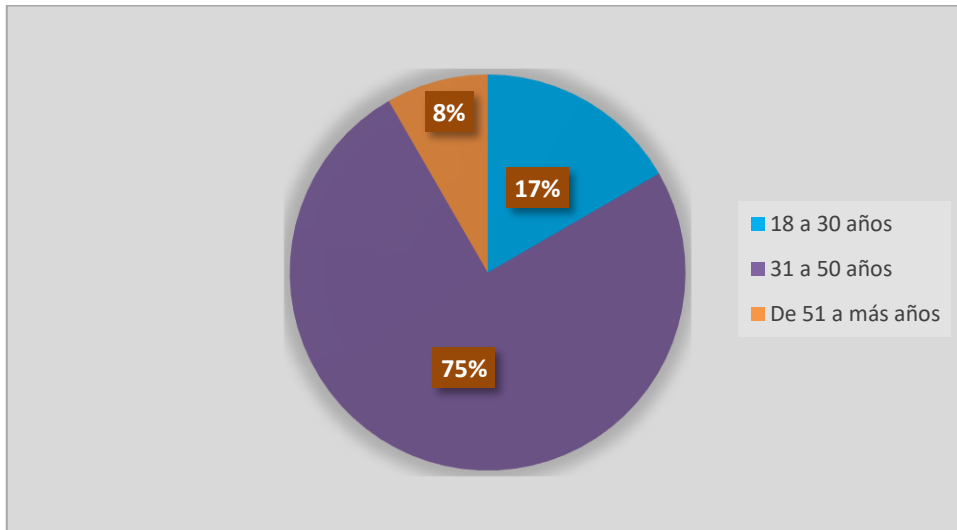


Figura 1: Edad de los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 1

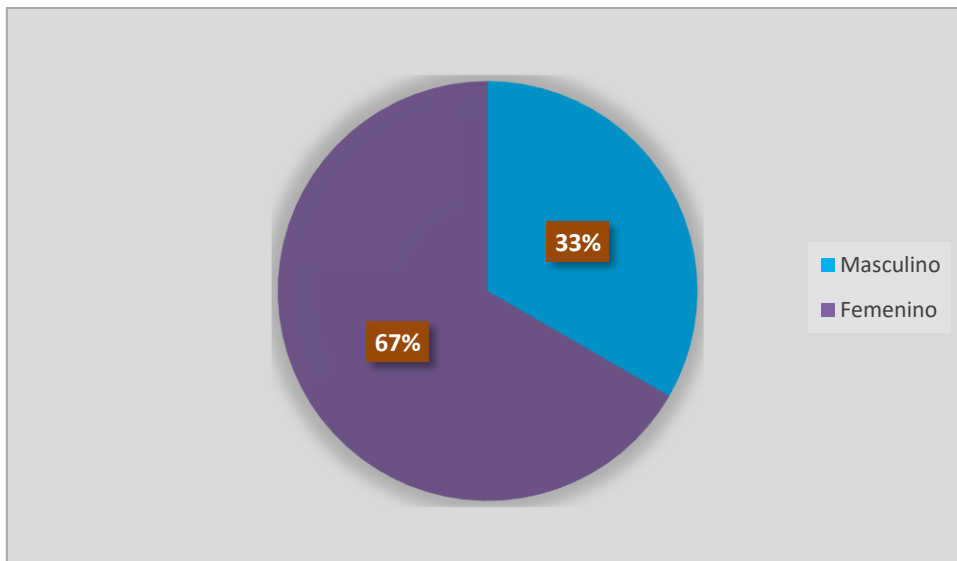


Figura 2: Género de los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 1

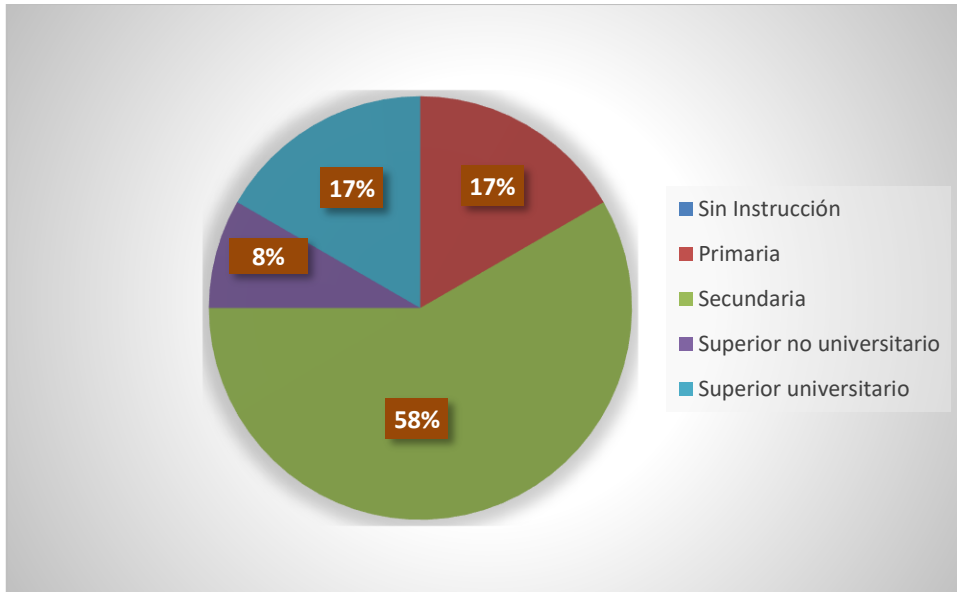


Figura 3: Instrucción de los representantes de las Mypes.

Fuente: Tabla 1

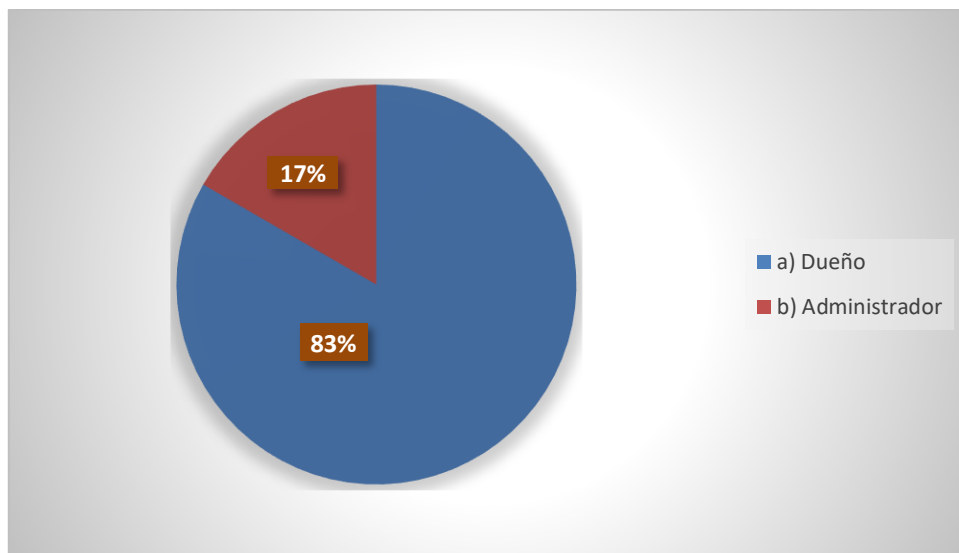


Figura 4: Cargo que desempeña el representante de las Mypes

Fuente: Tabla 1

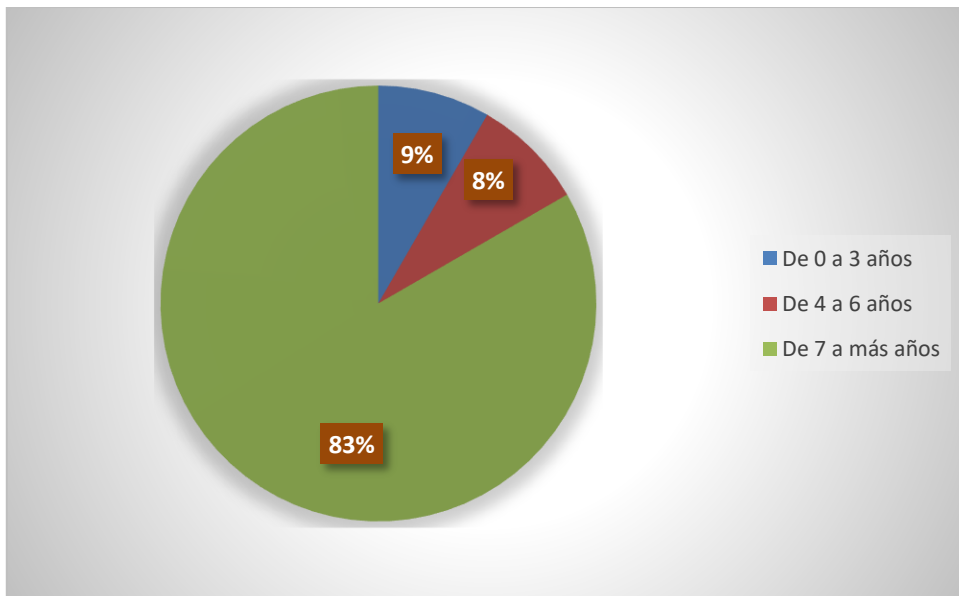


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 1

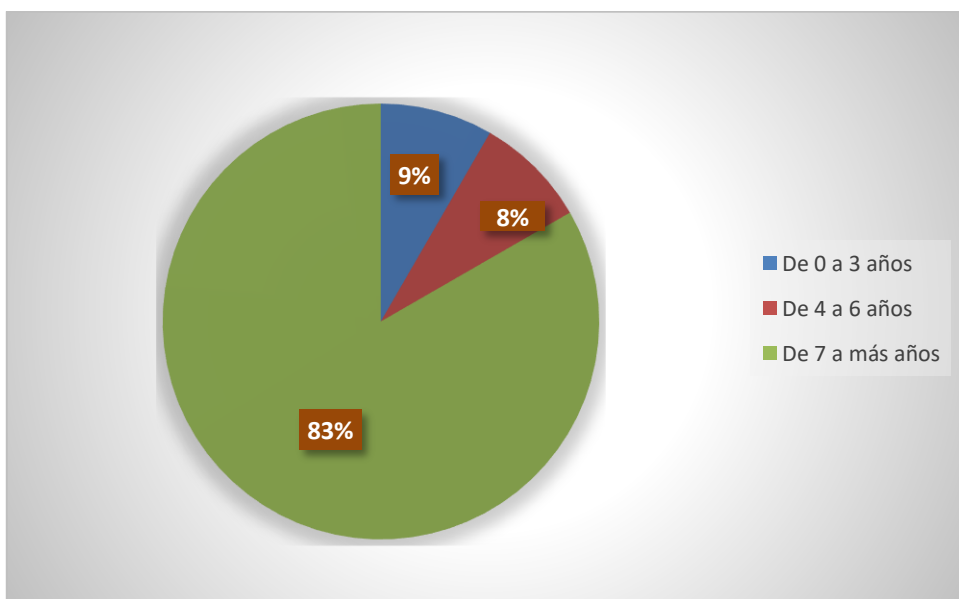


Figura 6: Tiempo de permanencia en el mercado de la Mypes

Fuente: Tabla:1

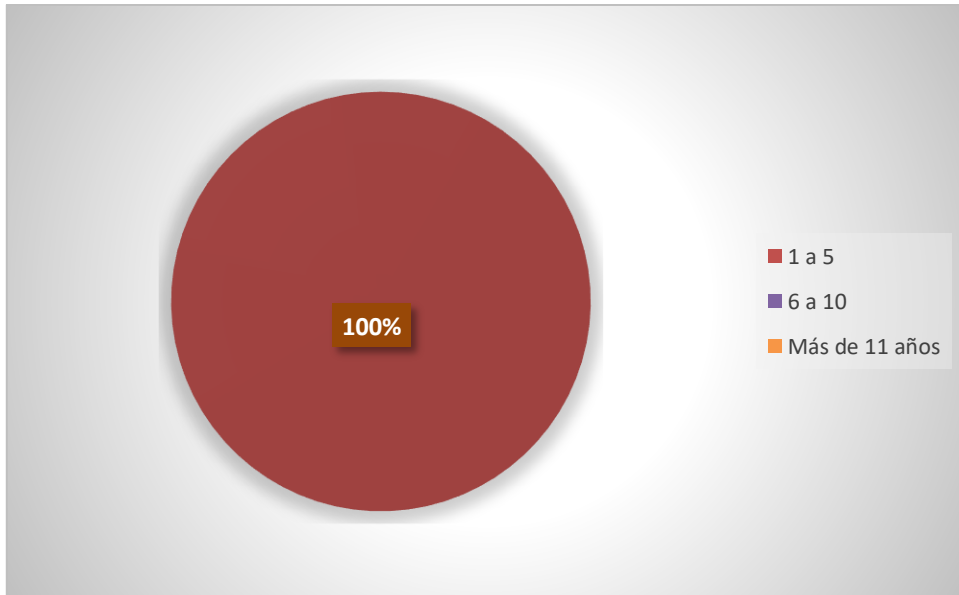


Figura 7: Número de trabajadores en las Mypes

Fuente: Tabla 1

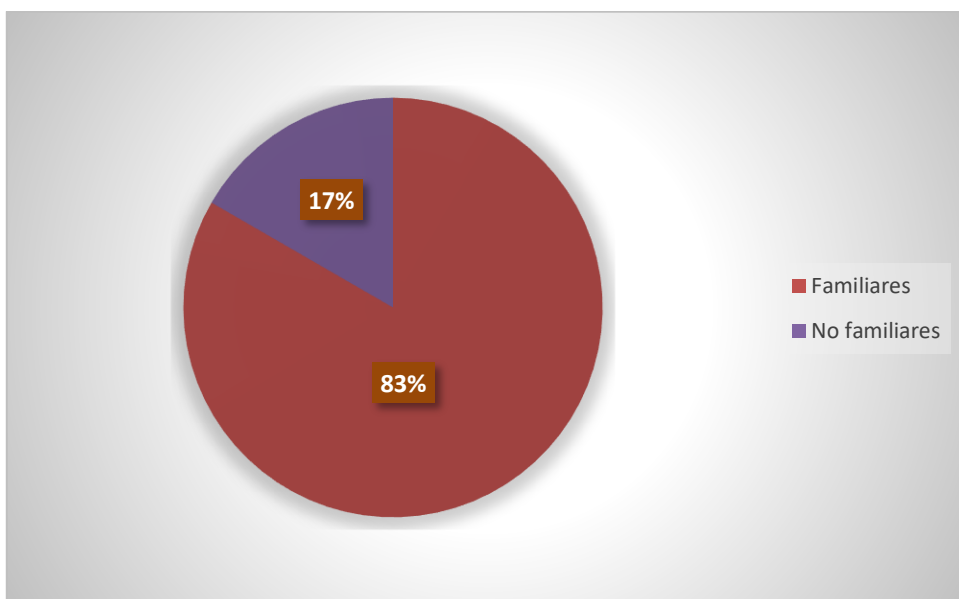


Figura 8: Personas que trabajan en las Mypes

Fuente: Tabla 1

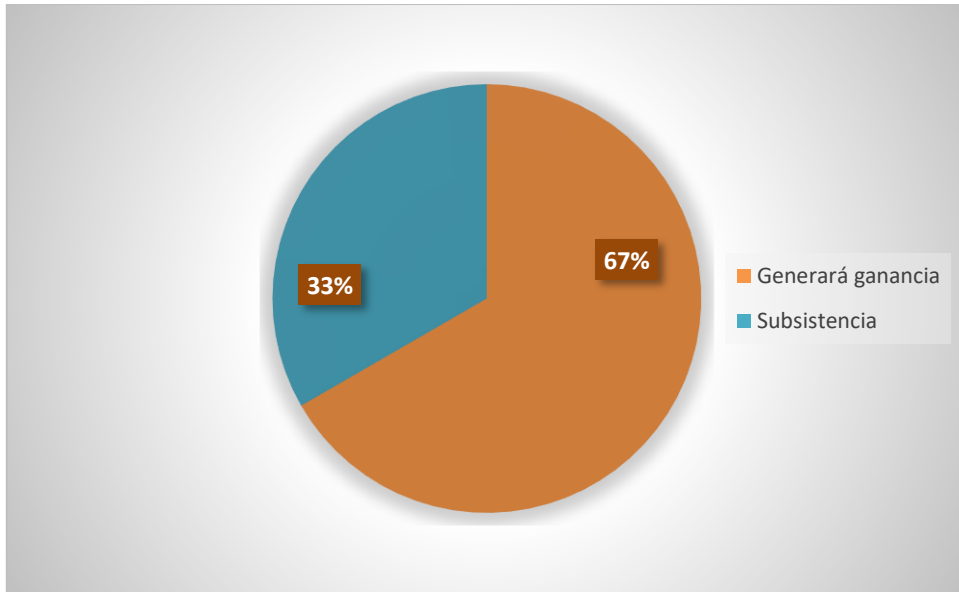


Figura 9: Objetivo de la creación de las Mypes

Fuente: Tabla 1

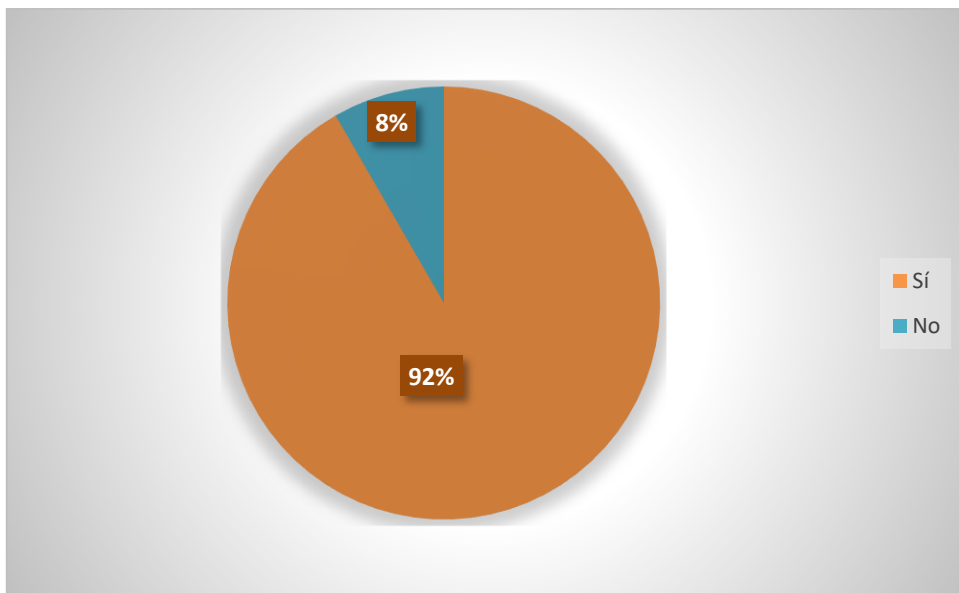


Figura 10: Conocimiento de término de la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 2

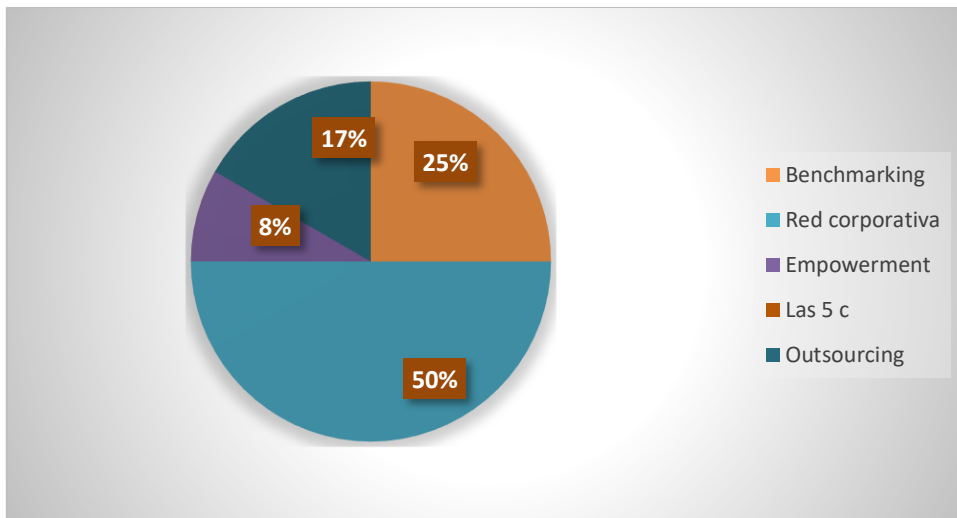


Figura 11: Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 2

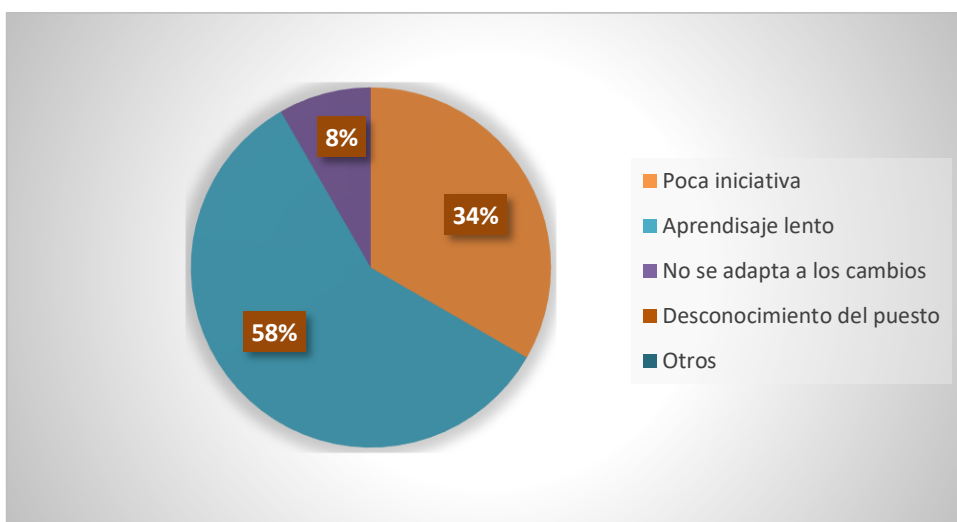


Figura 12: Dificultades que existe para la implementación de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 2

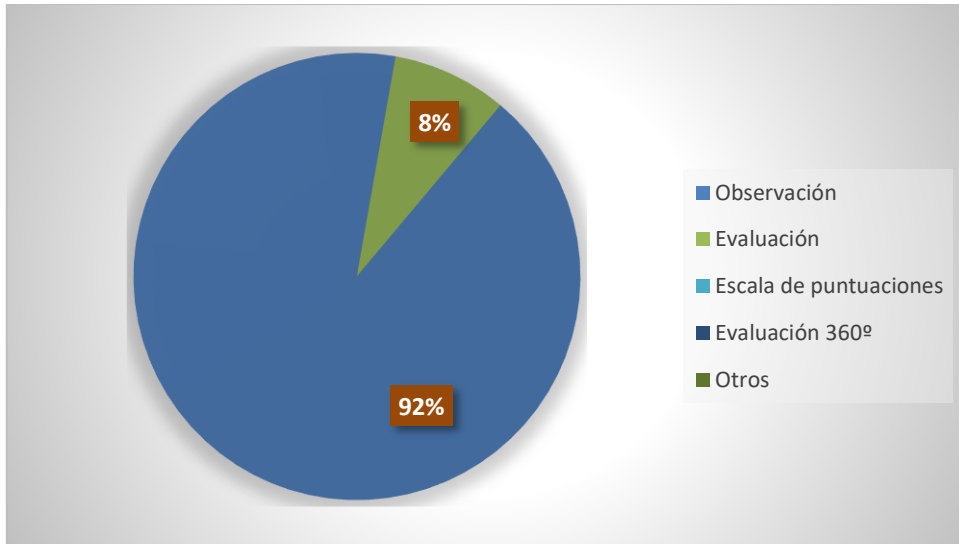


Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal.

Fuente: Tabla 2

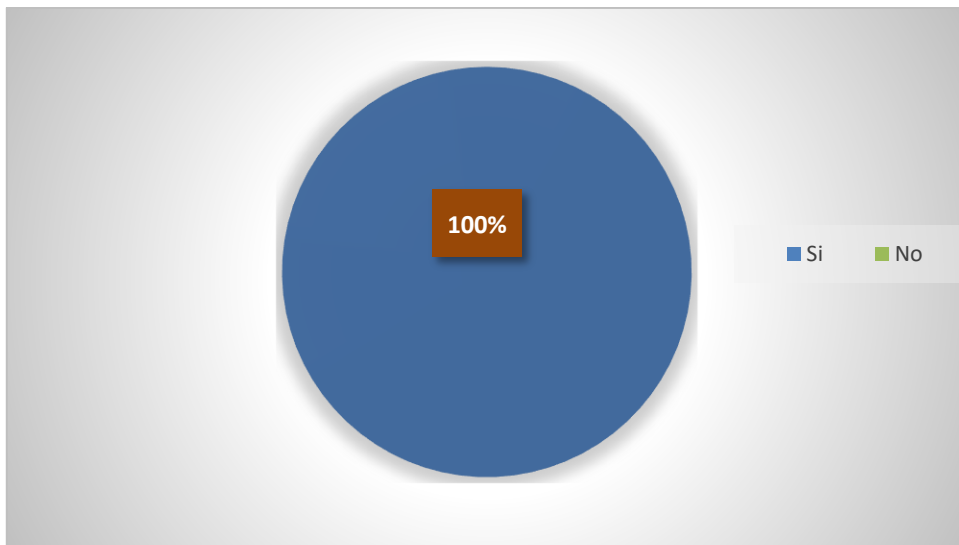


Figura 14: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento.

Fuente: Tabla 2

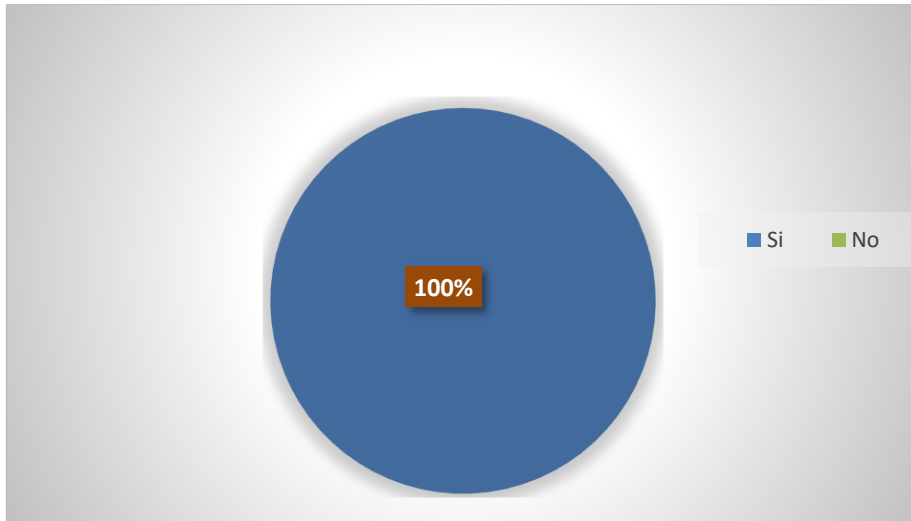


Figura15: La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización.

Fuente: Tabla 2

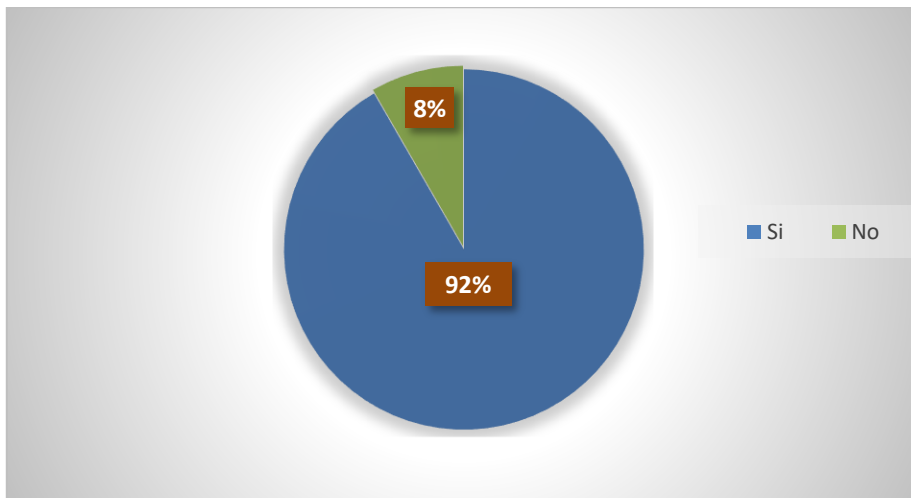


Figura 16: Conocimiento del significado exacto de la palabra liderazgo.

Fuente: Tabla 3

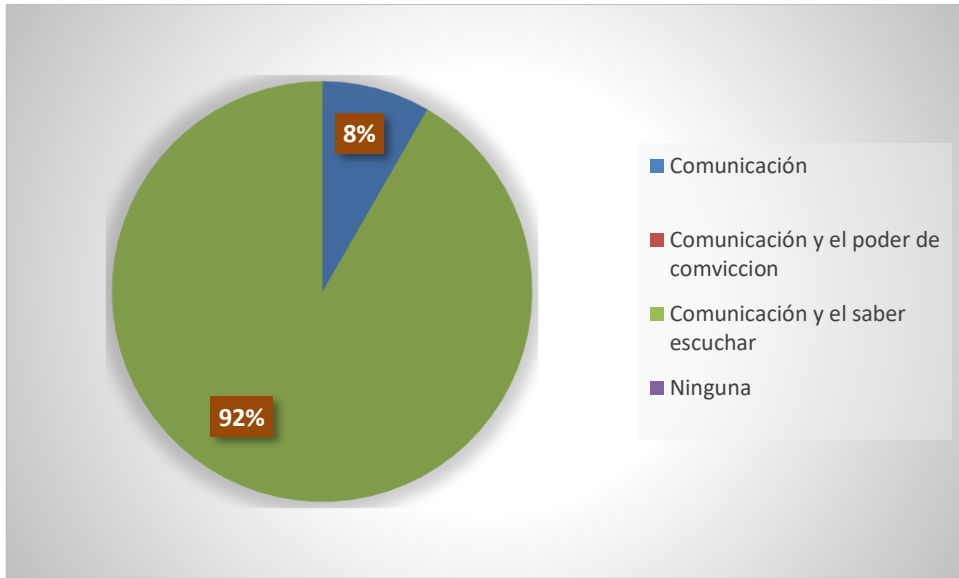


Figura 17: Competencias propias de un líder.

Fuente: Tabla 3

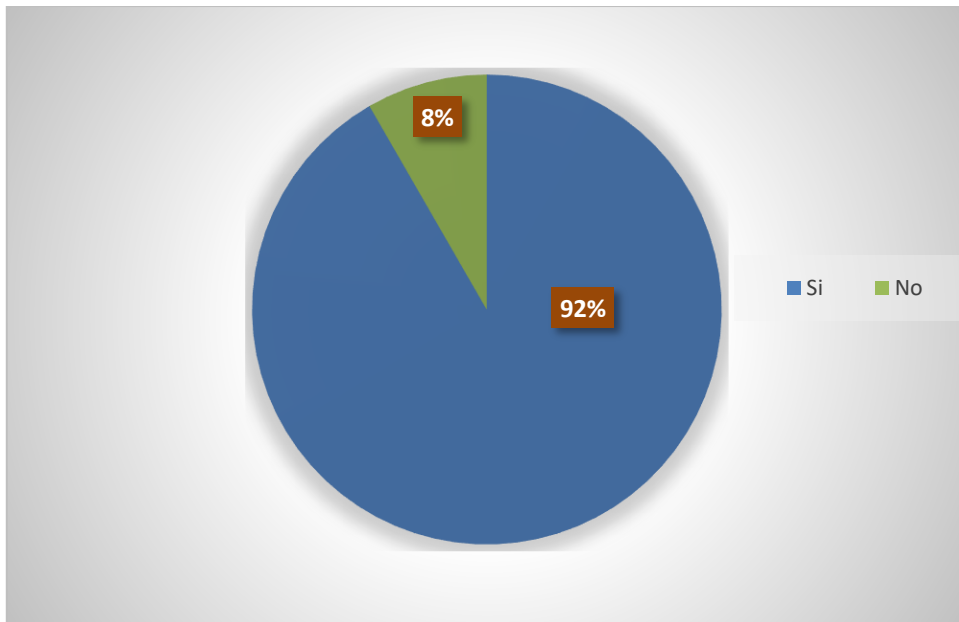


Figura 18: Se considera un buen líder dentro de su empresa.

Fuente: Tabla 3

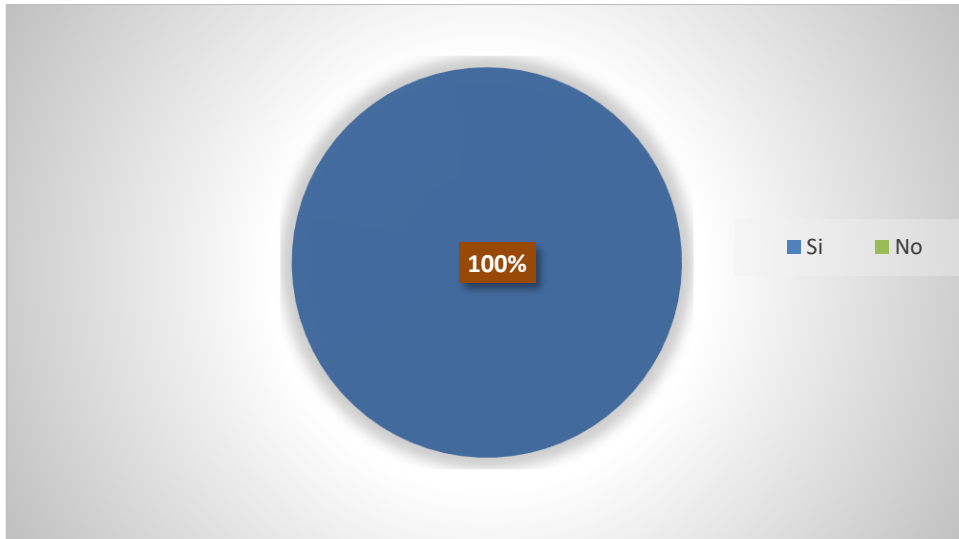


Figura 19: Trabajo en equipo.

Fuente: Tabla 3

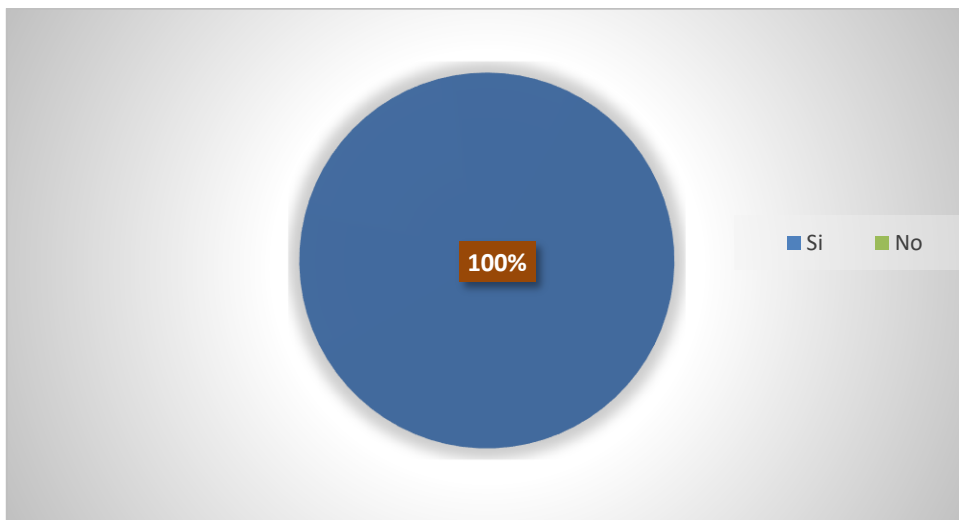


Figura 20: Ayuda a resolver problema.

Fuente: Tabla 3

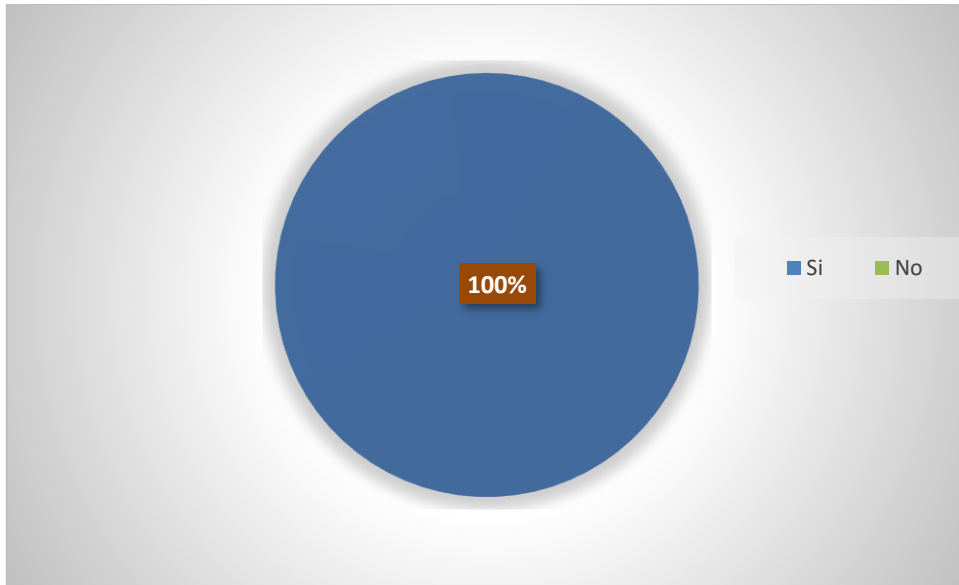


Figura 21: Consideración de liderazgo.

Fuente: Tabla 3

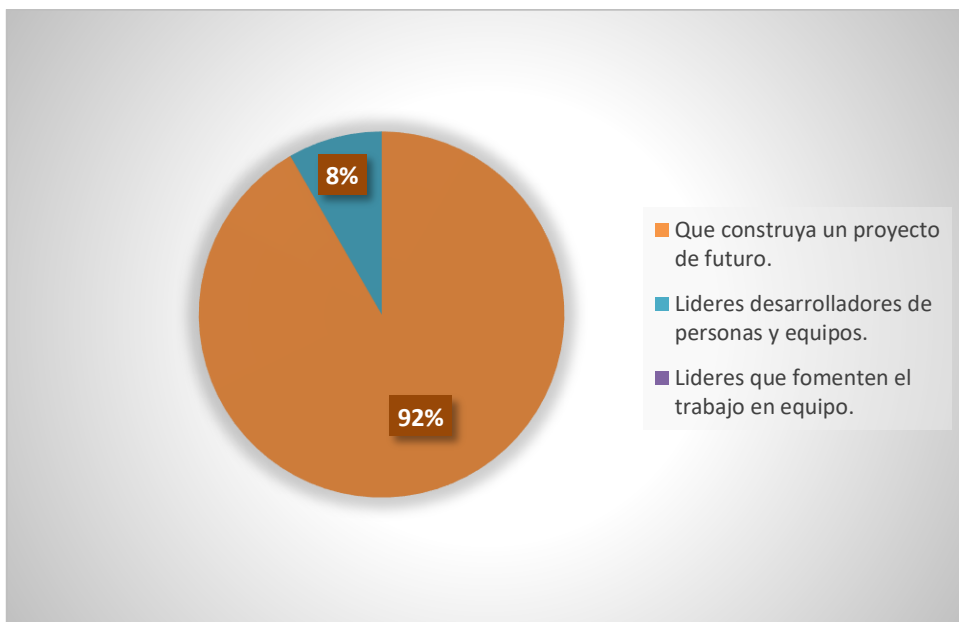


Figura 22: Tipo de líder que necesita su empresa.

Fuente: Tabla 3

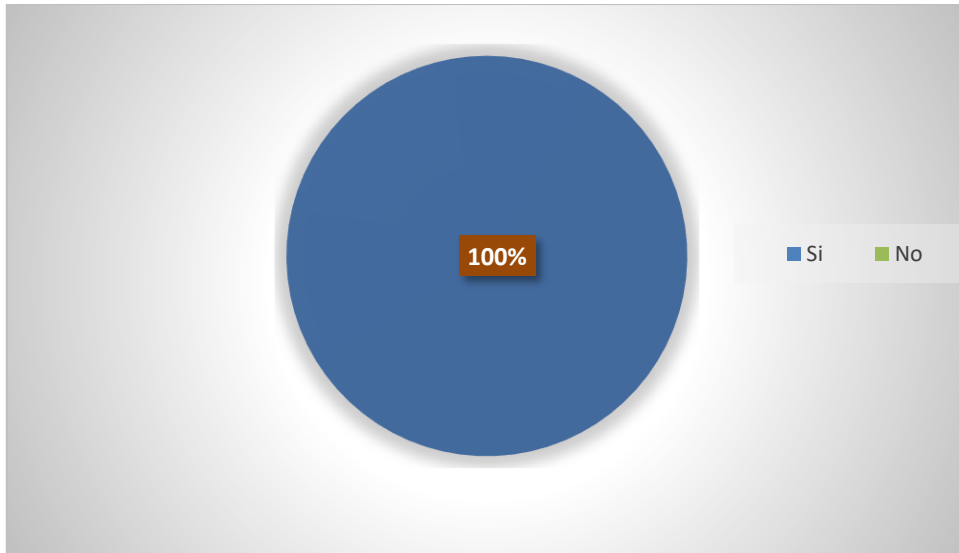


Figura 23: Consideración de un buen liderazgo eficiente.

Fuente: Tabla 3

ANEXO 05: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR-COMERCIAO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR PARA DAMAS EN EL MERCADO MODELO DE TINGO MARIA, DEL DISTRITO DE RUPA-RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) red-corporative
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si

b) No

15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

a) Si

b) No

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?

a) Si

b) No

17. ¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?

a) Comunicación.

b) Comunicación y el poder de convicción

c) Comunicación y el saber escuchar.

d) Ninguna.

18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?

a) Si

b) No

19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

a) Si

b) No

20. Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta

a) Si

b) No

21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?

a) Si

b) No

22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?

a) Que construyan un proyecto de futuro.

b) Líderes desarrolladores de personas y equipos.

c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.

23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?

a) Si

b) No