



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 SERVICIO, RUBRO VENTA DE
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, SUSTANCIAS
QUÍMICAS MEDICINALES Y PRODUCTOS BOTÁNICOS
DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2018

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

VÁSQUEZ ROJAS, FIORELLA EVELYN

ORCID: 0000-0003-3516-5457

ASESOR

Mgtr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

CHIMBOTE-PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Vásquez Rojas, Fiorella Evelyn

ORCID: 0000-0003-3516-5457

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional
de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado en este largo camino de superación en el desarrollo de mi carrera profesional y haberme otorgado la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo que se me ha presentado en mi vida.

A mi docente tutor por haberme impartido los conocimientos necesarios para culminar el presente trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme criado con un amor infinito y haberme forjado principios y valores que han hecho de mí una persona de bien. Así mismo, por ser mi sostén en tiempos difíciles de mi vida y enseñarme a nunca rendirme hasta lograr todos mis objetivos.

A mis abuelitos Rosa y Manuel: A mi abuelita que siempre me ha apoyado en todo momento, para que yo pudiera seguir mis estudios universitarios y quien es un ejemplo de fortaleza ante los problemas que se le presentan en la vida, y a mi abuelito, por ser el ángel que me guía en cada paso que doy y que en vida me impartió consejos y enseñanzas, llenas de sabiduría que lograron hacer de mí una persona de bien.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018. Para ello se utilizó un diseño no experimental -transversal-descriptivo. Teniendo una muestra de 30 micro y pequeñas empresas de una población de 40, a las que se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los representantes: el 43.33% tienen entre 18 a 30 años, el 66.67% es de género femenino, el 66.67% tiene estudios superiores universitarios. Respecto a las micro y pequeñas empresas: el 50.00% tiene más de 7 años de permanencia en el rubro, el 93.33% cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 100.00% se crearon para obtener ganancias. Respecto a las características de la gestión de calidad y liderazgo: el 76.67% conoce el término gestión de calidad, el 70% considera que las competencias propias de un líder es la comunicación el saber escuchar, el 100% considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Se concluye que, la mayoría de los representantes son mujeres quienes cuentan con formación superior por ello conocen sobre la gestión de calidad y opinan que un buen liderazgo permite que el personal sea eficiente, suponiendo que lo llevan a la práctica, contando con una base sólida.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, mypes, productos botánicos

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the main characteristics of quality management under the focus of leadership in micro and small companies in the service sector, sale of pharmaceutical products, medicinal chemicals and botanical products of the Chimbote district, year 2018. For this, a non-experimental-transverse-descriptive design was used. Having a sample of 30 micro and small companies from a population of 40, to which a questionnaire of 23 questions was applied, using the survey technique, where the following results were obtained: Regarding the representatives: 43.33% have between 18 and 30 years old, 66.67% are female, 66.67% have a university degree. Regarding micro and small businesses: 50.00% have more than 7 years of permanence in the field, 93.33% have 1 to 5 workers, 100.00% were created to obtain profits. Regarding the characteristics of quality management and leadership: 76.67% know the term quality management, 70% consider that the competencies of a leader is communication, the knowledge of listening, 100% consider that good leadership to staff It allows the company to be efficient. It is concluded that, the majority of the representatives are women who have superior training, so they know about quality management and believe that good leadership allows staff to be efficient, assuming they put it into practice, with a solid base.

Key word: Quality management, Leadership, botanical products, mypes

Contenido

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de Tablas y Figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	6
III. Hipótesis	45
IV. Metodología	46
4.1 Diseño de la investigación.....	46
4.2 Población y muestra	47
4.3 Definición y operacionalización de variables	48
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.5 Plan de análisis	50
4.6 Matriz de consistencia	51
4.7 Principios éticos	53
V. Resultados	54
5.1 Resultados	54
5.2 Análisis de Resultados	59
VI. Conclusiones	71
Aspectos Complementarios	72
Referencias Bibliograficas	73
Anexos	77

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.....	60
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.....	61
Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018.....	62

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad.....	91
Figura 2. Género	91
Figura 3. Grado de Instrucción	92
Figura 4. Cargo que desempeña.....	92
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	93
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	93
Figura 7. Número de trabajadores.....	94
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa	94
Figura 9. Objetivo de creación.....	95
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad	95
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	96
Figura 12. Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad	96
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	97
Figura 14. Rendimiento del negocio con la contribución de la gestión de calidad ...	97
Figura 15. Objetivos y metas trazados alcanzados por la organización	98
Figura 16. Conocimiento del término liderazgo	98
Figura 17. Competencias propias de un líder	99
Figura 18. Consideración de un buen líder en la empresa	99
Figura 19. Promueve el trabajo en equipo	100
Figura 20. Ayuda a resolver los errores que comete el personal	100
Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones	101
Figura 22. Tipo de líderes que necesita su empresa	101
Figura 23. Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.	102

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios producidos en los últimos años en las diferentes esferas de la vida social han llevado a las micro y pequeñas empresas a trabajar en el perfeccionamiento de su actividad empresarial, puesto que, al incursionar en un mundo altamente competitivo, se han visto en la necesidad de crear, buscar y perfeccionar métodos, utilizando herramientas y procedimientos que les permitan alcanzar mejores niveles en su desempeño empresarial.

En tal sentido, el Liderazgo empresarial toma un papel muy importante para mejorar el rendimiento y motivación del capital humano, es decir la capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para el cumplimiento de los objetivos de la organización, la mejora de la gestión administrativa y el buen clima organizacional dentro de la empresa.

Sin embargo, actualmente podemos observar que no todos los emprendedores logran obtener el éxito que esperan en sus negocios, pero esto se da en todas partes del mundo, por ejemplo:

En España, una gran parte de las micro y pequeñas empresas no aplican un liderazgo de excelencia, lo cual hace que una organización no tenga un largo período de vida en el mercado, debido a malas decisiones de inversión, falta de cumplimiento en ofertas de valor a clientes, accionistas o empleados; o por el declive reiterado en el cumplimiento de objetivos, en este sentido con el paso del tiempo, las empresas van olvidando la importancia del liderazgo y del trabajo en equipo, de esa capacidad de cumplir promesas y beneficiar los intereses de todos los grupos a bordo, que es lo que le da el equilibrio a la organización (Gonzales, 2018).

Por otra parte en México, gran parte de las micro y pequeñas empresas nacionales, no están aplicando una buena gestión en el liderazgo, y como consecuencia existe un déficit en cuanto al rendimiento del capital humano, entonces se percibe una baja productividad por ausentismo del personal, ya que estos argumentan que faltan al trabajo por no contar con buenos líderes en la organización, por ello es importante resaltar que existe una relación directa entre el liderazgo, la motivación que se produzca en los trabajadores, los objetivos que se quieren conseguir y los resultados obtenidos (García, 2017).

Por otro lado en las micro y pequeñas empresas de Chile, cuentan con trabajadores que no están en total compromiso con su labor y esto se debe a que estas empresas no cuentan con buenos líderes que gestionen adecuadamente su talento humano, ya que se ha identificado como factor crítico la generación de la autonomía de parte de los líderes y la proactividad en los trabajadores, esto significa, que el nivel de compromiso de los colaboradores no depende solamente de lo que la empresa puede hacer por ellos para mantenerlos activos, intensos y entusiasmados; sino que existe una amplia variedad de acciones que los líderes de cada equipo y las propias personas pueden realizar para afectar su lugar de trabajo y su nivel de compromiso (Innovum Fundación Chile, 2015).

Del mismo modo las micro y pequeñas empresas del Perú, están atravesando por problemas de gestión de calidad, en este sentido los emprendedores no ejecutan un buen liderazgo, por ende, esto repercute negativamente en el trabajo en equipo, los líderes tienen miedo a involucrar a los empleados en las decisiones y les cuesta manejar la frustración, cuando factores externos impactan el negocio (Alafarpe, 2016).

En Ancash se está incrementando el número de personas que deciden formar o crear sus negocios, para sobresalir económicamente y mejorar su calidad de vida, no obstante, el principal problema, es que nunca saben motivar a su personal, no son un ejemplo a seguir, todo ello se resume a que no son buenos líderes que actúen como motivador para un mayor compromiso por parte de los integrantes de la organización.

Por último, en el caso del distrito de Chimbote, lugar donde se desarrollará la investigación, se observa que existen una gran cantidad de micro y pequeñas empresas en el rubro de venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos, que cuentan con jefes que no desempeñan un buen papel en la dirección, y esto trae como consecuencia, que exista un mal clima laboral en donde el empleado no se sienta comprometido con la labor que realiza e incluso llegue a sentirse explotado, puesto que los dueños no aplican la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo por el desconocimiento de los beneficios que traería a su negocio.

Por lo expresado, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.

Así se establecieron los siguientes objetivos específicos: definir las principales características de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018, así como también identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018, poder describir las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018 y por último brindar nuevos aportes acerca de las herramientas de gestión modernas, sobre todo del liderazgo empresarial.

Por lo expuesto, podemos decir que la presente investigación se justifica porque servirá como guía para los encargados de las micro y pequeñas empresas, ya que brindará nuevos aportes sobre las herramientas de gestión, básicamente sobre el Liderazgo empresarial, así como los beneficios de aplicarlo en las organizaciones. Además, se justifica puesto que servirá de modelo para todo el alumnado que está estudiando la carrera de administración, que están a punto de elaborar su proyecto de tesis o titulación. Finalmente se justifica porque se pudo profundizar en el dilema que existe en las micro y pequeñas empresas y de esta forma poder asistirles, creando propuestas y alternativas que sirvan de apoyo para su mejora continua y posible expansión dentro de mercado.

La metodología que se utilizó para desarrollar la presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que se analizó e interpretó las características del proyecto, el nivel de investigación es cuantitativa porque se utilizaron técnicas de conteo y el diseño es no experimental, porque no se manipuló el fenómeno de estudio y transversal porque la investigación se realizó en un tiempo determinado. Del mismo modo para la recopilación de la información se usó una cantidad de 30 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario que consta de 23 preguntas.

Hallando los siguientes resultados: Respecto a los representantes: el 43.33% tienen entre 18 a 30 años, el 66.67% es de género femenino, el 66.67% tiene estudios superiores universitarios. Respecto a las micro y pequeñas empresas: el 50.00% tiene más de 7 años de permanencia en el rubro, el 93.33% cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 100.00% se crearon para obtener ganancias. Respecto a las características de la gestión de calidad y liderazgo: el 76.67% conoce el término gestión de calidad, el 70% considera que las competencias propias de un líder es la comunicación el saber escuchar, el 100% considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.

Por lo antes expuesto se concluye que en estas mypes se encuentran en su mayoría representantes femeninas las cuales tienen estudios superiores, que mayormente ejercen el papel de administradoras y llevan dentro del cargo un período mayor a 7 años, quienes dicen conocer sobre gestión de calidad, pero el mayor problema para implementarlo en su negocio es que el personal no se adecua a los cambios. Además, manifiestan conocer sobre el liderazgo, sin embargo en ocasiones no promueven el trabajo en equipo ni ayudan a sus colaboradores a resolver los errores que cometen, por lo cual se evidencia que no lo ponen en práctica en su vida cotidiana.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Herrera (2016) en su tesis *El liderazgo carismático en una muestra de trabajadores mexicanos (un estudio descriptivo)*. Planteo el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre el LC y las características sociodemográficas en una muestra de trabajadores mexicanos? Para lo cual se planteó el siguiente objetivo general: Describir la relación que existe entre el LC y las variables sociodemográficas en una muestra de trabajadores mexicanos que ejerzan el liderazgo (ej., supervisores, jefes, gerentes, dirigentes) por medio de la aplicación del instrumento psicológico “Escala Mexicana de Liderazgo Carismático” (EMLC) (Uribe-Prado, en prensa). La metodología utilizada en la presente investigación cuenta con un tipo de investigación descriptivo-cuantitativo, no experimental-transversal. Los resultados obtenidos fueron: El 40% de encuestados tiene una edad entre los 36 y 45 años, el 54% son de género masculino, el 75% de encuestados está casado, el 59% cuenta con estudios superiores universitarios, el 75% desempeña un puesto de nivel medio, el 76% ha trabajado en empresas privadas, en cuanto a las variables sociodemográficas existe una correlación significativa entre la edad y años trabajados en la vida , así mismo los años con la pareja presento correlación con años trabajados en la vida, además la antigüedad de la empresa se correlacionó con años trabajados en la vida. Finalmente se concluye que: si existe relación entre el liderazgo carismático y las características sociodemográficas de una muestra de trabajadores mexicanos que ejercer puesto de mando, en cuanto a los factores LC muestran que los líderes son del tipo de LC personalizado, tienen una tendencia elevada al narcisismo y hacen uso de su estilo de liderazgo LC personalizado de manera predominante mostrando conductas narcisistas y con necesidad de poder , incertidumbre en los resultados y objetos de creencia.

Avenecer (2015) en su tesis *Liderazgo y motivación*, planteó como problema de investigación: ¿Cómo influye el liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores? El cual tuvo el siguiente objetivo general: determinar la influencia del

liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de la Distribuidora Mariposa C.B.C. Y para dar solución al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: evaluar si los vendedores de ruta se sienten motivados o no, en consecuencia al liderazgo que aplican los supervisores encargados, establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño, determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder, establecer si el equipo de ventas experimenta un grado de satisfacción laboral en la empresa y por ultimo determinar el porcentaje de trabajo en equipo que manejan los colaboradores en la organización . La metodología utilizada en la presente investigación fue de tipo descriptivo y se utilizó el método de significación y fiabilidad de proporciones. Contando con una población de estudio de 47 vendedores y 8 supervisores el cual conforman el 100% de la totalidad del universo a la cual se les aplico un cuestionario para verificar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores. Después del análisis de la información recolectada, la investigación tuvo los siguientes resultados: El 75% de los supervisores consideran que la relación con sus colaboradores es adecuada. El 79% de los colaboradores considera que la relación con su jefe es adecuada. El 100% de los vendedores ruteros de la distribuidora mariposa considera importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en el trabajo. El 75% de los jefes aseguran que la forma de comunicarse con sus trabajadores es clara y entendible para ellos. El 88% de los supervisores afirman que se preocupan por invertir tiempo en promover y practicar el trabajo en equipo. El 88% de los supervisores a cargo del equipo de ventas consideran que sus subordinados lo ven como un líder. El 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben. El 26% de los integrantes del equipo de trabajo no está de acuerdo con su salario pues consideran que el esfuerzo que hacen es mayor. El 94% de los vendedores afirman que se sienten orgullosos de pertenecer a la distribuidora mariposa. El 66% de los vendedores afirma que en el tiempo en que han laborado en la empresa han recibido algún reconocimiento. El 91% de vendedores consideran que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. Finalmente se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva. En

distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, así mismo la influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, el supervisor aplica sus habilidades y destrezas para que sus colaboradores eleven su desempeño y alcancen sus metas, el equipo de ventas se siente satisfecho de laborar en Distribuidora Mariposa CBC y el 88% de los colaboradores de la organización trabajan en equipo para poder cumplir metas y objetivos establecidos por la empresa.

Peralta (2015) en su tesis *El liderazgo que ejercen los subdirectores y su incidencia en la práctica docente del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas, ubicadas en el distrito V del municipio de Managua durante el II semestre del año lectivo, 2015*. Planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el liderazgo que ejercen los subdirectores y la incidencia en la práctica docente de los Colegios Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao, e Instituto Publico Esquipulas, ubicados en el distrito V del municipio de Managua durante el II semestre del año lectivo 2015? El cual tuvo el siguiente objetivo general: valorar la incidencia del liderazgo que ejercen los subdirectores en la práctica docente del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas, ubicados en el distrito V del municipio de Managua durante el II semestre del año lectivo 2015 y diseñar una propuesta de plan de mejora que favorezcan el liderazgo que ejercen los subdirectores y su incidencia en la práctica docente del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas. Y para dar solución al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: describir el estilo de liderazgo y el tipo de comunicación que realizan los subdirectores del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas, identificar las funciones de liderazgo que aplican los subdirectores del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas, determinar la incidencia del liderazgo de los subdirectores en la práctica docente del Colegio Público Nicarao e Instituto Publico Esquipulas y elaborar un plan de mejora que contribuya el liderazgo de los

subdirectores y su incidencia de la práctica docente. La metodología utilizada en la presente investigación fue de diseño es transversal correlacional, de tipo descriptivo correlacional, el enfoque es de carácter cuantitativo con implicaciones cualitativo. Después del análisis de la información recolectada, la investigación tuvo los siguientes resultados: En el Instituto Público Esquipulas en la encuesta realizada a los (as) docentes, el 15% manifestaron que el liderazgo de la subdirectora es democrático, un 15% de docentes dijo que la subdirectora ejerce un estilo emprendedor y 10% de docentes dijo que es un estilo liberal, otro 40% de 73 docentes expresó que la subdirectora practica el estilo de liderazgo complaciente. Por otra parte, en el Colegio Público Nicarao un 45% de docentes señaló que la directora practica el estilo de liderazgo complaciente. En el Colegio Público Salvador Mendieta un 30% de docentes opinó que el subdirector ejerce un estilo emprendedor. En el Instituto Público Esquipulas el 40% de estudiantes dijo que la subdirectora práctica el estilo de liderazgo complaciente, en el Colegio Público Nicarao un 40% de padres de familia manifestó que la subdirectora ejerce un estilo de liderazgo complaciente y un 50% de estudiantes señaló que ejerce un estilo de liderazgo complaciente. En el colegio Público Salvador Mendieta un 25% padres de familia opinó que el subdirector ejerce un estilo de liderazgo emprendedor, un 25% padres de familia indicó que el subdirector ejerce el estilo de liderazgo complaciente, un 24% de estudiantes opinó que el subdirector ejerce un estilo de liderazgo emprendedor. En el Instituto Público Esquipulas el 35% de los (as) docentes expresaron que la forma de comunicación es formal, en el Colegio Público Salvador Mendieta, el 30% de los (as) docentes expresaron que la forma de comunicación es formal, en el Colegio Público Nicarao, el 40% de los (as) docentes expresó la forma de comunicación es formal. En el Instituto Público Esquipulas el 34% padres de familia expresó la forma de comunicación es formal, el 35% de estudiantes opinó la forma de comunicación es formal, Colegio Público Salvador Mendieta, el 36% de padres de familia expresó que la forma de comunicación es la formal, 36% de estudiantes señaló que el tipo de comunicación es descendente. En el Colegio Público Nicarao el 34% de padres de familia expresó la forma de comunicación es formal, el 34% de estudiantes expresó la forma de comunicación es formal. En el Instituto Público Esquipulas el 47% de los docentes, las relaciones entre docentes – docentes son excelentes, Colegio Público Nicarao el 40% de docentes consideró que las

relaciones son muy buenas. En el Colegio Público Salvador Mendieta el 50% de los docentes, las relaciones entre la son director y subdirector son excelentes. En el Instituto Público Esquipulas El 39% de docentes añadió que sienten simpatía por el liderazgo de la subdirectora por ser comprensiva, amable y así pueden trabajar cómodamente, En el Colegio Público Nicarao, el 46% de docentes aseguró que se sienten fuertemente motivados, en el Colegio Público Salvador Mendieta se les preguntó a los (as) docentes acerca de la incidencia del liderazgo del subdirector el 40% de docentes certificó que se sienten motivados, el 40% de docentes aseguró que sienten simpatía por el liderazgo del subdirector por ser tolerante, simpático y así pueden trabajar fructuosamente. Finalmente se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: Los estilos de liderazgo que se ponen en práctica es el estilo complaciente y el estilo emprendedor, la comunicación de los subdirectores es ascendente limitando que esta sea fluida en la comunidad educativa, existe persuasión por parte de los subdirectores para que se cumplan los procesos académicos, no se cumplen con la aplicación de todas las funciones de los subdirectores de los Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao, e Instituto Público Esquipulas debido a saturación actividades y uno de los principales hallazgos de esta investigación es la ausencia de los tres Directores en su centro de trabajo, debido a: problemas de salud, otros porque estaban de vacaciones lo que ocasionó que los Subdirectores asumieran la función de la dirección como directores interinos.

Antecedentes Nacionales

Salinas (2018) en su tesis *Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la Ciudad de Huarmey, año 2017? El cual tuvo el siguiente objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Y para dar solución al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de

la Ciudad de Huarney, año 2017, así mismo determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Huarney y finalmente determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la Ciudad de Huarney. La metodología utilizada en la presente investigación fue no experimental-transversal, teniendo como campo de estudio a una población de 15 micro y pequeñas empresas, de las cuales se obtuvo una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas con el fin de recolectar información relevante para la investigación. Después del análisis de la información recolectada, la investigación tuvo los siguientes resultados: El 60% de los representantes oscila una edad entre 31-50 años. El 60% de los representantes es del sexo femenino. El 60% de los representantes tienen como grado de instrucción solo secundario completa. El 60% de los representantes desempeñan el cargo de administrador. El 40% de los representantes tiene 7 años a más ocupando el mismo cargo. El 40% de estas micro y pequeñas tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. El 50% de las micro y pequeñas empresas cuenta con 6 a 10 colaboradores. El 70% de micro y pequeñas empresas señala que sus trabajadores no son personas familiares. El 70% de micro y pequeñas empresas tuvo como objetivo de creación generar ganancias. El 60% de micro y pequeñas empresas señala tener cierto conocimiento sobre el término gestión de calidad. El 80% de micro y pequeñas empresas desconoce acerca de las técnicas modernas de gestión de calidad. El 50% de micro y pequeñas empresas no se adaptan a los cambios es por ello que no se puede implementar una gestión de calidad. El 70% de las micro y pequeñas empresas tienen como técnica de evaluación del rendimiento a la observación. El 80% de las micro y pequeñas empresas señala que la contribución de la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio. El 80% de micro y pequeñas empresas señala que la gestión de calidad ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la organización. El 50% de micro y pequeñas empresas señala tener cierto conocimiento acerca del término liderazgo. El 50% de micro y pequeñas empresas considera que las competencias del líder deben ser la comunicación y el saber escuchar. El 60% de los representantes no se considera un buen líder dentro de la organización. El 70% de representantes no fomenta el trabajo en equipo. El 60% de los representantes no ayuda a resolver de

manera correcta los errores de sus trabajadores. El 80% de las micro y pequeñas empresas considera que el liderazgo es primordial dentro de las organizaciones. El 60% de las micro y pequeñas empresas consideran que las empresas necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro. Finalmente se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: la mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31-50 años, siendo liderado en su mayoría por mujeres, las cuales tienen solo secundaria completa, y ocupan el cargo de administradoras, permaneciendo en el puesto de 7 años a más tiempo. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen una permanencia dentro del rubro de 7 años a más, en las que cuentan con trabajadores no familiares y su único objetivo es generar ganancias. Finalmente se puede decir que estas micro y pequeñas empresas desconocen sobre técnicas modernas de gestión de calidad, así mismo no aplican la gestión de calidad porque no quieren adaptarse a los cambios, tienen poco conocimiento del término liderazgo, utilizan la observación como herramienta para medir el rendimiento del personal y señalan que las competencias propias de un líder es comunicar y saber escuchar.

Salas (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector servicio rubro boticas en la provincia de Mariscal Cáceres, período 2017*. Se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad y la formalización en el sector servicio rubro boticas en la provincia de Mariscal Cáceres periodo - 2017? La presente investigación tuvo como objetivo general: conocer las características de la Gestión de Calidad y formalización de las MYPE en el sector servicio rubro Boticas en la provincia de Mariscal Cáceres período – 2017. Así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: conocer los beneficios de la gestión de calidad y la formalización en el sector servicio rubro boticas en la Provincia de Mariscal de Cáceres, determinar si las boticas cuentan con una buena aceptación de los aspectos tangibles por medio de sus clientes, determinar si las mypes del sector rubro boticas de la ciudad de Juanjuí aplican la gestión de calidad y la formalización e identificar el nivel de importancia de los representantes legales de la gestión de calidad y formalización en los servicios al cliente. La metodología utilizada en la presente investigación fue: no experimental-descriptivo, en la que se contó con una población de 24 micro y pequeñas empresas de las cuales 15 micro y pequeñas empresas fueron la muestra tomada para la ejecución

de la investigación. La presente investigación tiene los siguientes resultados: El 67% de los representantes legales de las MYPE boticas tienen entre 36 a 50 años. El 87% son género masculino. El 53% tienen la preparación en institutos. El 100% de los encuestados, indicaron que los productos que comercializan son fabricados mediante procesos estandarizados de producción. El 53% utilizan el plan estratégico. El 47% realiza un plan de trabajo trazando sus metas a cumplir en un año. El 67% indica que sí capacita a su personal. El 93% indica que sí utilizan esta herramienta para mejorar el sistema de comunicación. Con respecto a la gestión de calidad y formalización de las MYPE sector servicio rubro boticas se concluye: que el 67% de los representantes legales de las MYPE boticas tienen entre 36 a 50 años esto da entender, las empresas optan a contratar a personas adultas para aprovechar su potencial de fuerza de trabajo, personal con actitud innovadora, capaz de dar alternativas, solucionar problemas para poder cumplir los objetivos de la empresa, esto conlleva a ciertos riesgos por la edad y la falta de experiencia. El 87% son género masculino, según los encuestados en un 53% tienen la preparación en institutos. En cuanto a la gestión de la Calidad de las MYPE, el 100% de los encuestados indicaron que los productos que comercializan son fabricados mediante procesos estandarizados de producción. Asimismo, en los documentos de gestión que usan el 53% utilizan el plan estratégico, y el 47% utilizan el plan de trabajo, el 93% indica que utilizan las redes sociales como también actualizan modelos de producto según los gustos del cliente, para satisfacer sus necesidades, y así obtener mayor ventas, finalmente en cuanto a las capacitaciones un 67% indica que capacita a su personal.

Esparza (2016) en su tesis *El estilo de Liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. año 2016-Trujillo*. Planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de Contabilidad en la empresa El Rocío S.A. año 2016-Trujillo? Para lo cual se establece como objetivo general: Determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. año 2016 -Trujillo. Y los siguientes objetivos específicos: identificar el estilo de liderazgo del área de contabilidad de la empresa El Rocío S.A. año 2016 -Trujillo, medir el desempeño laboral del área de contabilidad El Rocío S.A. año 2016-Trujillo y proponer lineamientos para mejorar el estilo de liderazgo del

contador general corporativo del área contabilidad El Rocío S.A. año 2016 –Trujillo. Por otro lado, la metodología utilizada es la siguiente: tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental, con corte transversal, con una población y muestra de 28 colaboradores para lo cual se utilizó un cuestionario y una ficha de evaluación de desempeño. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: sobre el estilo de liderazgo hay un puntaje de 8.4 que es orientado a las personas lo cual ubica el liderazgo en la zona de estilo de equipo, en cuanto el desempeño laboral del personal la mayoría de trabajadores tiene un desempeño laboral bueno con 46.4%, en el estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño de los trabajadores dice que en un 17.51% si casusa un efectivo mínimo en el desempeño de los trabajadores y por último en los lineamientos para la mejora del estilo de liderazgo tenemos: capacitaciones, programa de incentivos laborales, mejora de la comunicación, cooperación en los equipos de trabajo y bonos por objetivos alcanzados. Se concluye que el estilo de liderazgo del contador general es un estilo de liderazgo de Equipo, el desempeño del personal es bueno con un 46.4% y para mejorar el desarrollo del estilo de liderazgo se propuso 7 planeamientos, considerados para la propuesta de mejora en las relaciones laborales del jefe y trabajador.

Antecedentes Locales

Pereyra (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. Planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016? El cual tuvo el siguiente objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Y para dar solución al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, así mismo determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de

Chimbote y finalmente determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de Chimbote. La metodología utilizada en la presente investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, teniendo como campo de estudio a una población de 7 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario con el fin de recolectar información relevante para la investigación. Después del análisis de la información recolectada, la investigación tuvo los siguientes resultados: El 71,4% de los representantes oscila una edad de 31-51. El 57,1% de los representantes es del sexo femenino. El 100% de los representantes tienen como grado de instrucción superior universitaria. El 57,1% de los representantes ocupan el cargo de administradores. El 57,1% de los representantes tiene aproximadamente 3 años ocupando el mismo cargo. El 57,1% de estas micro y pequeñas tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas cuenta entre 1 a 5 colaboradores. El 71,4% de micro y pequeñas empresas señala que sus trabajadores no son personas familiares. El 85,7% de micro y pequeñas empresas tuvo como objetivo de creación generar ganancias. El 71,4% de micro y pequeñas empresas señala tener conocimiento sobre el término gestión de calidad. El 85,7% de micro y pequeñas tiene conocimiento sobre otras técnicas modernas de gestión de calidad. El 42,8% de micro y pequeñas empresas tiene como principal dificultad el desconocimiento del puesto para no implementar una gestión de calidad. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas tienen como técnica para medir el rendimiento a la evaluación. El 100% de las micro y pequeñas empresas señala que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% de micro y pequeñas empresas señala que la gestión de calidad ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la organización. El 100% de micro y pequeñas empresas señala tener cierto conocimiento acerca del término liderazgo. El 71,4% de micro y pequeñas empresas considera que las competencias del líder deben ser la comunicación y el saber escuchar. El 71,9% de los representantes se considera un buen líder dentro de la organización. El 85,7% de representantes fomenta el trabajo en equipo. El 100% de los representantes resuelve de manera correcta los errores de sus trabajadores. El 100% de las micro y pequeñas empresas considera que el liderazgo es primordial dentro de las organizaciones. El 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que se

necesitan líderes que fomenten el trabajo en equipo. El 100% de las micro y pequeñas empresas sostienen que el liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Finalmente se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: la mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31-50 años, siendo liderado en su mayoría por mujeres, las cuales tienen solo secundaria completa, y ocupan el cargo de administradoras, permaneciendo en el puesto de 7 años a más tiempo. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen una permanencia dentro del rubro aproximadamente 3 años, en las que cuentan con trabajadores no familiares y su único objetivo es generar ganancias. La totalidad de los representantes piensa que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, así mismo piensan que ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, conocen el término gestión de calidad, la mayoría promueve el trabajo en equipo, se consideran buenos líderes dentro de la organización y consideran que las competencias que debe tener un líder es la comunicación y el saber escuchar.

Gómez (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales casco urbano del distrito de Chimbote, 2015*. Planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales - casco urbano del distrito de Chimbote, 2015? El cual tuvo el siguiente objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales - casco urbano del distrito de Chimbote, 2015. Y para dar solución al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, 2015, así mismo determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote y finalmente determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote. La metodología utilizada en la presente investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo, teniendo como campo de estudio a una población de 21 micro y pequeñas empresas, de las cuales se tomó una

muestra de 15 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplico un cuestionario con el fin de recolectar información relevante para la investigación. Después del análisis de la información recolectada, la investigación tuvo los siguientes resultados: El 81% de los representantes oscila una edad de 51 años a más. El 91% de los representantes es del sexo masculino. El 100% de los representantes tienen como grado de instrucción superior no universitaria. El 100% de los representantes son los dueños de las mypes. El 100% de los representantes tiene 7 años a más ocupando el mismo cargo. El 100% de estas micro y pequeñas tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas cuenta entre 1 a 5 colaboradores. El 57% de micro y pequeñas empresas señala que sus trabajadores no son personas familiares. El 100% de micro y pequeñas empresas tuvo como objetivo de creación generar ganancias. El 86% de micro y pequeñas empresas señala no tener conocimiento sobre el término gestión de calidad. El 86% de micro y pequeñas aplica el liderazgo empresarial como técnica moderna de gestión de calidad. El 100% de micro y pequeñas empresas tienen otras dificultades para implementar una gestión de calidad. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen como técnica para medir el rendimiento a la evaluación. El 86% de las micro y pequeñas aplica un liderazgo democrático. El 86% de las micro y pequeñas empresas delega responsabilidades. El 100% de las micro y pequeñas empresas promueve el trabajo en equipo. El 67% de las micro y pequeñas empresas no promueve el aprendizaje a sus subordinados. El 91% de micro y pequeñas empresas incentiva a sus trabajadores reconociendo sus logros. El 57% de las micro y pequeñas empresas considera que uno de los beneficios del liderazgo empresarial es que mejora el trabajo en equipo. Finalmente se pudieron llegar a las siguientes conclusiones: la mayoría de los representantes son los dueños de las micro y pequeñas empresas, son adultos puesto que tienen de 51 años a más, siendo liderados en su mayoría por hombres y cuentan con estudios superiores no universitarios. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, en las que cuentan con 1-5 trabajadores, las cuales son personas no familiares y su único objetivo es generar ganancias. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas no conocen el término gestión de calidad, pero si lo aplican, utilizan las técnicas del liderazgo democrático y lluvia de ideas, miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. Por otra parte, los micro y pequeños empresarios

delegan funciones, promueven el aprendizaje y motivan a sus trabajadores mediante el reconocimiento de sus logros.

Villanueva (2016) en su tesis *Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016*. Se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA. HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016? Establece como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016; del mismo modo para dar respuesta al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: describir las principales características de los representantes legales de las MYPES del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería y por último describir las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de partes y piezas de carpintería. La metodología utilizada en la presente investigación es de nivel descriptivo y se aplicó un diseño no experimental-transversal. Contando con una población de 13 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario que constaba de 21 preguntas. La presente investigación tuvo los siguientes resultados: el 69.23% de empresarios, manifiestan tener de 31 – 50 años de edad, el 100% de empresarios manifiestan ser de sexo masculino, un 100% de empresarios cuentan con estudios secundarios, un 100% de empresarios son dueños de la empresa, un 100% de empresarios desempeña el cargo durante el tiempo de 7 años a más, un 100% de MYPE encuestadas tienen de 7 a más años en el rubro, un 100% de MYPE encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 100% de personas que trabajan son familiares, el 100% afirman que se formó la MYPE con la finalidad de obtener ganancias, el 84.62% de MYPE no conoce el termino gestión de calidad, el 100% de MYPE aplica el liderazgo empresarial como técnica de gestión de calidad, el 100% de MYPE encuestadas manifiesta que una dificultad del personal en la gestión de calidad es la poca iniciativa,

el 69.23% de MYPE utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 100% de MYPE encuestadas dice que la gestión de calidad mejora el rendimiento en las organizaciones, el 61.54% de representantes conoce el termino liderazgo, el 53.85% se considera un buen líder, el 76.92% de representantes a veces promueve el trabajo en equipo, el 69.23% ayuda a resolver los errores que comete su equipo, el 100% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones, el 53.85% considera que necesita lideres desarrolladores de personas y equipos dentro de su empresa. Se concluye que la mayoría de empresarios encuestados son de género masculino de 31 a 50 años de edad, cuentan con estudios secundarios, son los dueños de la empresa y llevan en el cargo más de 7 años. La mayoría de MYPE tienen de 7 a más años en el rubro, tienen entre 1 a 5 trabajadores, las cuales se formó con la finalidad de obtener ganancias. La mayoría de representantes no conocen el término gestión de calidad, utilizan el liderazgo de manera empírica, además dicen que el personal no tiene iniciativa en la implementación de la gestión de calidad y miden el rendimiento del personal a través de la observación. Por otra parte, conocen el significado de liderazgo, consideran que son buenos líderes, a veces promueven el trabajo en equipo y consideran que el liderazgo es primordial en las organizaciones.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Las Micro y pequeñas empresas

En virtud, las micro y pequeñas empresas son la respuesta para mejorar del desarrollo del país, por lo cual el estado ha creado leyes que brindan la posibilidad de que estos pequeños negocios crezcan, en este sentido la Ley 28015, (2003):

“Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, define como micro y pequeña empresa a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (p. 2)

Las micro y pequeñas empresas del país en su mayoría no se encuentran formalizadas, porque desconocen de los beneficios que trae consigo formalizarse, así también desconocen de la Ley mencionada, no obstante, existe la necesidad de que el Estado de a conocer la importancia de la Ley y como esta puede beneficiar a los emprendedores.

Así mismo cabe recalcar que el gobierno tiene que poner énfasis en el desarrollo de estas MYPE, debido a que gracias al trabajo que cada día el peruano hacendoso, realiza en el mercado laboral actual, de ello depende el crecimiento de nuestro país, es por eso que se tendría que apoyar a aquellas personas que con un espíritu emprendedor, desean aventurarse en el desarrollo de un nuevo negocio, para que puedan contar con las facilidades del caso, para implantar su empresa, evitando a toda costa la burocracia que existe en las entidades públicas para que, en un corto tiempo pueda establecer su empresa, con una personalidad jurídica y así empezar ya a generar trabajo a los miles de peruanos que viven en nuestro país, empezar a pagar impuestos y así aportar con un grano de arena al desarrollo económico del país.

Características de la nueva ley MYPE 30056

El Estado Peruano, creó una nueva Ley, la cual contribuye al desarrollo de las micro y pequeñas empresas, sobre el asunto la Ley 30056, (2013) en su artículo 5 nos menciona que las micro, medianas y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo, N°5)

No cabe duda que esta nueva Ley, genera un gran cambio en la estructura de la empresa, pues ahora las micro y pequeñas empresas podrán aumentar su personal, ya sea para actividades eventuales, o donde se requiera mayor capacidad de mano de obra, y de este modo puedan cumplir mejor con sus objetivos.

Así mismo es importante recalcar que, así como se podrá aumentar el personal en las empresas o negocios, es necesario que las personas que dirigen estas empresas sepan ejercer un buen liderazgo, uno que esté orientado a mejorar la calidad del servicio que se ofrece y a la vez teniendo en cuenta que el factor clave para que los pequeños negocios que existen hoy en día sobrevivan en el mercado es el capital humano, puesto que si sabe tratar, incentivar el trabajo de los colaboradores, así mismo ofrecer recompensas cuando estos realizan una excelente labor, estos sentirán un compromiso con la empresa, empezarán a sentirse motivados cuando realizan sus actividades, y así con el paso del tiempo puedan ponerse la camiseta de la organización, logrando que los bienes o servicios ofrecidos por la organización siempre tengan un valor agregado por ejemplo: una buena atención al cliente, un buen precio, una innovación en el producto y así con el paso del tiempo de ser una pequeña empresa, puedan lograr expandirse en el mercado y así poder ser reconocidos como una empresa que ofrezca calidad en el servicio que ofrece.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, según el estudio del Ministerio de Trabajo (2013) establece que estos negocios representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, del mismo modo son importantes por los siguientes motivos:

Proporcionan abundantes puestos de trabajo.

Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

Mejoran la distribución del ingreso.

En virtud, las micro y pequeñas empresas son la respuesta a la solución de los bajos niveles económicos y productivos del país, debido a que generan abundantes fuentes de empleo, es así que se da un gran paso para la reducción de la pobreza, y la estabilización económica de distintas regiones de escasos recursos monetarios.

Sin embargo, a pesar de la gran labor que cumplen las micro y pequeñas empresas en la economía de nuestro país, no podemos pasar por alto el gran índice de informalidad que existe en estos negocios, que en su mayoría son creados por la necesidad económica de sus dueños, por lo cual se puede entender que estos no cuenten con el suficiente dinero para cubrir los gastos que conlleva ser formal. Por otro lado, existe un alto índice de peruanos que laboran en este tipo de empresas, siendo sujetos

a la explotación de los empresarios, quienes además de no brindarles los beneficios sociales correspondientes, les hacen trabajar por más horas laborales.

Gestión

Por otra parte, la gestión por parte de los líderes debe ser eficiente, y debe estar enfocada a mejorar los procesos de las organizaciones, al respecto Machaca (2012) define a la gestión como “proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar” (párr. 5).

La gestión de los líderes debe ser eficiente, dando que, al iniciar un negocio, esta cuenta con escasos recursos, por ende, se debe saber administrar estos recursos con eficiencia, con la finalidad de lograr los máximos resultados para todos los accionistas. Sin embargo y debido a lo antes expuesto, es necesario recalcar que el pequeño emprendedor necesita tener conocimiento de cómo administrar una empresa, para así evitar que su negocio al poco tiempo de ser creado, se vaya a la quiebra y de este modo desaparezca de la esfera geográfica de las empresas que se encuentran vigentes en el mercado.

Gestión de calidad

Del mismo modo conforme paso el tiempo, aparecieron nuevas formas de gestionar las operaciones, es así como surge la necesidad de aplicar herramientas de gestión en este sentido Mondragón (2016) define a la gestión de calidad como “Herramientas de gestión empresarial son técnicas de administración o gestión que le

permite a las empresas hacer frente a los constantes cambios, así como asegurarles una mejor posición competitiva” (párr. 1).

En virtud las herramientas de gestión son la mejor estrategia para las micro y pequeñas empresas que deseen sobresalir en el rubro, o que quieran mejorar su competitividad, debido a que solo las empresas capaces de adaptarse son las que prevalecen en el mercado empresarial.

Definitivamente existen muchas formas en las cuales las micro y pequeñas empresas pueden ir mejorando en cuanto la calidad de su servicio o bien ofrecido, sin embargo analizando a las MYPE que actualmente están en el mercado se puede ver que existe un desinterés por parte del dueño del negocio de implantar estas medidas, puesto que tal vez no tiene conocimiento con respecto a cómo administrar su negocio , así mismo muchas veces solo se enfocan en ganar dinero, olvidando el buen trato hacia el trabajador haciéndole sentir mal, hiriendo su susceptibilidad, puesto que ello origina que el empleado baje su productividad y como consecuencia de ello, bajen las ganancias del negocio.

Técnicas modernas de la gestión de calidad

En la actualidad existen diversas técnicas que las organizaciones pueden utilizar con el único fin de proporcionar una gestión de calidad eficiente que permita el logro de las metas propuestas, es así como tenemos, por ejemplo:

Benchmarking: Mediante esta técnica, las organizaciones toman como antecedentes a los productos, servicios o procesos de faena laboral de otras entidades, que en ese momento se encuentran en su máximo apogeo dentro del mercado, todo

esto con el objeto de poner en práctica lo aprendido y perfeccionar algunas falencias que se estén dando en la organización.

Así como lo menciona Mora (2012) “El benchmarking es un método de la continua evaluación del proceso del negocio de las empresas que sobresalen en la industria con el objetivo de aplicar este conocimiento en la organización de uno” (p.94).

Empowerment: Es un instrumento que utiliza la gestión de una empresa que implica brindarle al subordinado independencia, responsabilidad y autoridad para que pueden ser capaces de solucionar cualquier inconveniente que se presente dentro de la empresa, sin tener el permiso de su jefe o superior.

Ante esto Prieto (2012) manifiesta lo siguiente:

El empowerment busca que la empresa se base en la creatividad, automotivación, compromiso y responsabilidad en la actuación diaria y en especial en la toma de decisiones rápidas y eficaces. La delegación de funciones con objetivos claros y específicos permite tomar decisiones sin consultar con las altas esferas de la organización y hace que el empleado piense como dueño de la misma y tome la vía más indicada para todos. (p.231)

Principios de gestión de la calidad

Sin embargo, para lograr la gestión de calidad, se requiere del cumplimiento de una serie de principios, al respecto la Norma ISO 9001, (2015)

Enfoque del sistema para la Gestión.

Enfoque al cliente.

Liderazgo empresarial

Enfoque basado en procesos.

Participación del personal.

Mejora continua.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (p. 4).

De los enfoques mencionados se resalta el enfoque de liderazgo empresarial ya que este principio, nos muestra que el liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa.

Así mismo es importante decir que la persona que dirige la empresa debe poner en práctica el liderazgo empresarial en su negocio, puesto que esto repercutirá en el desempeño laboral del trabajador, así mismo traerá consigo beneficios económicos y prestigio moral de la organización, debido a que esta se encuentra bien dirigida por el líder.

Calidad total

Por otra parte, aplicando todos los principios de gestión de la calidad, se puede largar la calidad total, al respecto la Revista PYME, (2018) explica que “La calidad total se refiere a la calidad en el trabajo, calidad del proceso, calidad en cada departamento, calidad de las personas, calidad de los objetivos, en pocas palabras, calidad significa satisfacción del consumidor” (párr. 27).

Por lo mencionado en lo anterior se puede decir que la calidad total es un concepto de gestión de empresa orientada hacia la mejora continua de los procesos y

tareas a través de la participación de todos, con el objetivo de elevar el nivel de sensibilización de los clientes internos y externos.

Esto se da debido a que en la actualidad el cliente ha cambiado, puesto que antes ponía más énfasis en buscar un producto que se a bajo costo, sin embargo con la era de la globalización, también vino consigo el hecho de que los clientes que compraban a las grandes empresas tomaran en cuenta que la calidad esta siempre por encima de todo , y eso tomó mayor realce debido a casos como el de la empresa gloria en la cual prácticamente la empresa estafaba a sus clientes ofreciendo un producto “basura” por llamarlo así, que no beneficiaba a la salud del consumidor, fue allí donde el cliente se dio cuenta que había vivido engañado por una empresa que simplemente no tenía ética moral, y por ende esto originó un cambio de mentalidad en el usuario, en cuanto al cuidado que se debe poner al momento de comprar algo, tomando consciencia de que el producto que se va a consumir sea de calidad. Y esto provocó una baja en la venta de los productos de la transnacional, debido a que nadie quería un producto que sea dañino para su salud, por lo que la gente debido al miedo ya impregnado, empezaron a consumir leche de vaca natural, aunque el costo sea más caro, o se iban a la competencia, es allí donde la organización al darse cuenta que habían empezado a bajar sus ventas, que su reputación estaba por los suelos y que en la mente del consumidor ya estaba arraigada la idea de que, lo que ofrece la empresa es de mala calidad, en una medida desesperada por recuperar a la clientela perdida, bajaron sus precios y cambiaron la información que contenía en la envoltura del “producto problema”, luego al ver que no daba resultado y con el fin de recuperar su prestigio, sacaron comunicados que tenían el propósito de convencer al público que,

lo que vendían era 100% leche y que su producto estaba certificada por diferentes instituciones que avalaban su calidad.

Al analizar este caso, nos damos cuenta que para que el cliente compre lo que la empresa vende, es necesario que la organización demuestre que su producto es confiable, mediante una publicidad transparente enfocada en promocionar la calidad en materia prima que tiene para la fabricación de sus productos y ofrecer la información nutricional de sus productos sin alterar datos, demostrando que cuenta con ética y una sólida cultura organizacional.

Beneficios de la calidad total

A sí mismo la calidad total ofrece una serie de beneficios, una de ellas y la principal que es mejorar la satisfacción del cliente, así como los establece Pérez, (2015):

La Mejora del rendimiento mediante la mejora de las capacidades de la empresa, se puede decir que, al disponer de una buena metodología a costos aceptables, es más económico intentar mejorar el producto o servicio final por otros métodos igualmente eficaces.

Calidad total de las actividades en todos los niveles, para que esto suceda estas actividades deben estar relacionadas con el plan estratégico, por lo tanto, se deben mejorar las actividades que realmente tengan influencia en la calidad del servicio o producto.

Disponibilidad para Reaccionar Rápidamente ante las Oportunidades. Una forma de Mejorar, es identificar y aprovechar las oportunidades que se presentan. (párr. 6)

En definitiva, la calidad total asegura que todos los productos o servicios se logren de una manera óptima, del mismo modo su objetivo es el mejoramiento continuo de todos los procesos, apoyados por el factor más importante, que es el capital humano.

El ofrecer algo con calidad, ya sea un bien o servicio asegura a la empresa contar con una ventaja competitiva ante otros negocios que se encuentren en el mismo sector o rubro, ya que el cliente siempre preferirá a una empresa que le da algo bueno y a un costo económico, es por ello que se debe implantar el liderazgo empresarial, ya que este maneja todos los recursos ya sea económicos como laborales, para el cumplimiento de metas de la empresa.

Liderazgo

Concepto

A través del tiempo, el termino del liderazgo ha tenido varias connotaciones en diversas áreas de la economía y en la administración, por lo cual ha sido utilizado para describir el proceso de gestión que realiza una persona que ocupa un alto mando en una empresa, al cual se le denomina “líder”, quien tiene el propósito de conducir a un grupo social hacia el logro de metas y objetivos planificados, utilizando herramientas como la motivación hacia los subordinados, así como también tratando de ser guía eficaz en el desempeño que realiza cada trabajador.

Así como lo menciona Gairin y Mercader (2017) sobre el liderazgo: “Liderazgo significa la asunción de responsabilidades individuales y colectivas en el logro de objetivos colectivos de un proyecto y organización” (p.68).

Esto nos quiere decir que el liderazgo debe encontrarse enfocado en cumplir con el propósito que se comparte con el equipo de trabajo, es en este contexto en el que cada integrante de la empresa necesita ser un líder, para lo cual es necesario que se transforme modelos y estilos de liderar, para que, con el tiempo, la meta de cada líder sea servir a todo el equipo de trabajo y por lo tanto ayudar a cumplir la misión estipulada por la empresa.

Finalmente puedo decir que aprender a liderar, en las organizaciones se ha convertido en una necesidad básica, que solo se podrá lograr mediante el entrenamiento y la experiencia real en la gestión administrativa del organismo.

El líder

El líder debe ser una persona entusiasta, que transmite energía, debe tener un juicio propio, ser actor, seguro de sí, ser congruente entre lo que dice y lo que hace, capacidad de comunicar, así mismo debe ser visionario, motivador, responsable y tener don de mando (Dolores, Salazar, Gutiérrez, Gonzales y Lobos, 2015, p.13)

Ser considerados como el eje que guía a una empresa, no es fácil, se necesita tener carácter, así mismo contar con habilidades sociales como: comunicar, escuchar, comprender, analizar, organizar, optimismo ante adversidades, etc. Es por ello que todas las personas que están encargadas de dirigir una organización, deben estar en constante aprendizaje en cuanto a cómo saber liderar de manera eficaz a su empresa, debido a que hoy en la actualidad las empresas se encuentran en constante cambio,

pues viven dentro de un mercado muy competitivo, donde la era de la globalización hacen que los gerentes diseñen nuevas estrategias que permitan dirigir de manera exitosa la empresa.

Habilidades blandas de un líder

En un mundo empresarial más competitivo, en donde se pone más atención al bienestar de los empleados, las destrezas blandas se han cobrado más realce en cuanto a la formación de las personas que dirigen un grupo de trabajo. Es por ello que tenemos las siguientes habilidades que todo jefe debe poner en práctica:

Liderar con el ejemplo: Es necesario que el empleador, si va a solicitar algo al grupo humano al cual maneja, entonces este también lo esté poniendo en práctica.

Motivar a los empleados: El líder, es aquel que puede llegar a motivar a las personas que trabajan junto a él, para que ellos mejoren tanto de forma personal como profesional, para lo cual es vital que este tenga un acercamiento con su empleado, para poder evaluar si sus actividades están siendo bien ejecutadas o hay deficiencias.

Inteligencia emocional: Una de las habilidades que debe tener todo líder es la empatía, por eso debe tener en cuenta que sus colaboradores tienen una vida privada que en algunas ocasiones puede influir en su rendimiento en el trabajo.

Desarrollar equipos: El líder debe conocer al grupo humano que labora con él, es decir tiene que saber cuáles son sus competencias y habilidades y como saber explotarlas hacia el desarrollo de las metas planificadas.

Autoevaluarse: En este aspecto, el jefe debe conocer cuál es el estilo de liderazgo que más va con su forma de trabajar, además tiene que saber cuáles son sus

debilidades y fortalezas, para poder ajustarse a la visión de la organización. (El Economista, 2019)

Habilidades de un líder efectivo

Confianza, honestidad, integridad y seguridad: Esto nos indica que los líderes efectivos deben tener mucha seguridad en sí mismo, a la vez siempre debe ser honesto es decir la verdad ante todo y cumplir con las normas de la ética e integridad.

Efectivas habilidades de comunicación: El buen líder tiene que desarrollar habilidades para hablar frente a un público, entablar relaciones interpersonales, honestidad e integridad en su trabajo, audacia en la toma de decisiones y saber escuchar a su personal.

Habilidades para delegar poder: Los más grandes líderes son aquellos que saben delegar poder a sus seguidores, estos deben tener la capacidad de enseñanza, interés en los comentarios e confianza en su equipo de trabajo.

Habilidades de agilidad y adaptabilidad: Los grandes líderes tienen la capacidad de adaptarse y son hábilmente ágiles para solucionar cualquier urgencia, decisión, siempre están comprometidos con la visión, no temen a equivocarse, tienen la capacidad de la resiliencia y son de mente abierta.

Cultivar habilidades de sabiduría: Los buenos líderes son aquellos que se preocupan por aprender más, leer y buscar consejos de otras personas que tienen más experiencia, pues su objetivo es ir mejorando cada día.

Efecto habilidades de cambio: Los líderes que son eficaces siempre están al pendiente de ir cambiando para ir mejorando cada día más, esto les ayuda a aumentar

su potencial, así mismo los líderes ayudan a otros a alcanzar el éxito y dirigen los procesos que se ejecutan en la empresa.

Autodirección: El líder ejerce una auto dirigencia en los grupos de trabajo a los cuales lidera, invierte tiempo en el trabajo en equipo y ayuda a los empleados a entender a la compañía más allá de una simple estrategia de negocios. (Hiriyappa, 2018)

Liderazgo empresarial

Del mismo modo otras de las herramientas principales para garantizar la gestión de calidad es el liderazgo, la cual es utilizada para influir en las personas para que se empeñen voluntariamente en alcanzar los objetivos del grupo, tal y como lo establece Soto (2016):

El liderazgo empresarial consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes. (párr. 3)

Cabe señalar que el líder de hoy debe dominar un sin número de funciones, que le faciliten interactuar con el medio y dirigir con eficiencia los destinos de la empresa, este sentido se puede decir que los líderes de las micro y pequeñas empresas, deben priorizar mejorar su capital humano, para lograr el compromiso de todos.

Errores más comunes en el Liderazgo

Por otra parte, existen errores comunes que lleva a que las organizaciones fracasen en la formación de excelentes, al respecto Rojas (2017):

Medir la producción con estadísticas: Los líderes autocráticos y burocráticos miden la producción de la empresa y/o sus resultados basándose en números y se olvidan del lado humano.

Las funciones están a cargo del líder: Existen algunos jefes a los que les cuesta delegar las tareas entre sus trabajadores y de repente son los que más trabajan.

Información reservada: “Mi actual jefe tiene reuniones con los altos mandos, yo no puedo participar, así que me entero de las tareas que tengo que realizar por otros compañeros que sí están presentes, pero él no me avisa nada, cree que soy adivina”.

Capacitar a nuevos líderes: Los líderes deben considerar que estar en un alto cargo también implica capacitar, orientar a los trabajadores y dejar a un lado los temores de que “pueden robarles el puesto”.

Poco interés en capacitarse. Los líderes asumen ese puesto porque es su turno (...), se puede decir que las habilidades de líder se pueden adquirir con la experiencia y el tiempo, por lo tanto, es necesario capacitarse para conocer diferentes herramientas de liderazgo. (párr. 12)

Después de haber visto cuales son los errores más frecuentes en las empresas en cuanto a liderazgo , podemos decir que primero el líder debe dejar de tenerle miedo

al cambio , puesto que en la mayoría de las organizaciones aún se ejerce un liderazgo autocrático debido a que en la antigüedad este dio resultado , sin embargo en la actualidad, donde ya sabemos todo está cambiando y ahora lo que se busca es que las empresas opten por nuevas herramientas para estar a la vanguardia de lo que acontecerá, la persona que dirige la organización debe optar por ejercer un liderazgo transformacional, es decir ser un modelo para los demás, siendo alguien con una escucha continua, alguien motivador, que inspire confianza, alguien a quien el trabajador tenga el placer de seguir, puesto que este con sus acciones le ha demostrado que es una persona segura de sí misma , que siempre estará atento a sus necesidades y que las decisiones que tome siempre serán las más adecuadas para la organización.

Es así como poco a poco implantando esta nueva forma de liderar en el resto de empleados, se logrará que estos crean que cada actividad que realizan es fundamental para el logro del objetivo propuesto, y que ellos son una pieza clave para el desarrollo de la misma.

Todo lo antes mencionado se verá reflejado cuando en la empresa cada trabajador realice su labor no por obligación, sino que le nazca realizar su trabajo porque con ello contribuye a la mejora de la organización, así mismo porque le permitirá obtener gratificaciones, bonificaciones, un ascenso laboral, etc. si es que cada día se esfuerza por desarrollar un buen trabajo, ya que sabe que su líder sabrá recompensar ese esfuerzo y sacrificio realizado.

Consejos para potenciar el Liderazgo

Por otra parte, para que no se cometan los errores mencionados es importante seguir algunos consejos para potenciar el liderazgo, así como muestra la Universidad Internacional de Valencia (2018).

Equilibrio emocional: Tener la cabeza fría para tomar buenas decisiones

Líderes llenos de motivación: Estos líderes estimulan a los empleados lograr mantener la productividad, a pesar de estar sufriendo un periodo de crisis.

Ser justo y ponderado: Es clave para ser considerado un líder dentro de nuestra organización. La gente admira la justicia y los jefes que reparten a cada uno lo que se merece, en la justa medida y a partes iguales. No estaríamos actuando con liderazgo si premiáramos a unos con retribuciones mayores que a otros por logros similares.

El ejemplo es lo que mejor podemos dar de nosotros mismos al resto de empleados de una organización: Trabajar bien y que los demás nos vean esforzándonos por sacar adelante el trabajo de la mejor manera posible es, prácticamente, lo mejor que puede hacer un jefe para que los empleados lo consideren como un líder.

Optimismo realista: Nadie quiere seguir a soñadores sin un camino claro de éxito. Al contrario, un buen líder empresarial será aquel lleno de optimismo, pero a su vez con una estrategia bien definida y realista, necesaria para conseguir los resultados positivos que le mantengan en el optimismo a él y a toda la organización.

En resumen, el equilibrio, motivación, justicia, ejemplaridad y optimismo realista son los cinco ingredientes imprescindibles para mejorar el liderazgo empresarial y lograr mejorar la conectividad de la organización, sin embargo, en la mayoría de casos, las micro y pequeñas empresas cuentan con líderes autoritarios, por este motivo no pueden lograr mejorar su productividad.

Con lo antes expuesto, es necesario analizar el por qué se ve esta realidad tan preocupante en las MYPE, y según mi punto de vista esto se da, primero porque los pequeños emprendedores no tienen un conocimiento superior en cuanto a cómo administrar su negocio, así mismo estos en su mayoría de veces no piensan en sus trabajadores, sino en su beneficio personal, puesto que lo único que les importa es ganar dinero para cubrir los gastos de personal y obtener las ganancias correspondientes con la venta de mercadería, es así entonces que dejan de lado el hecho de saber dirigir y motivar al empleado, debido a que no toman en cuenta que el colaborador es quien está encargado de traer lucro a la empresa, es por ello que debe tener un trato ameno.

Beneficios del liderazgo empresarial

Del mismo modo si las organizaciones tomaron en cuenta los consejos mencionados se lograrán beneficios, al respecto Remacha (2016):

A nivel individual: Favorece las relaciones de confianza y predisposición a colaborar y resolver problemas.

A nivel de Equipo: Fomenta la interacción en el equipo y se exige también que los empleados intercambien información, colaboración en los entornos.

A nivel organizativo: Promueve una cultura abierta y diversa, en la que los empleados se sienten motivados a tomar decisiones responsables (p. 16).

Entonces se puede decir que el liderazgo empresarial, ejecutado de manera positiva y bajo unas metodologías aceptadas en el marco de dirección actual, eleva el rendimiento empresarial, ayudando al logro de los objetivos a corto, medio y largo plazo, del mismo modo motiva y hace que las empresas funcionen correctamente.

Es ahí donde radica la importancia de ponerlo en práctica, para que las Mypes adopten estas herramientas de gestión enfocadas en el liderazgo empresarial en su negocio, para así elevar sus ventas, puedan obtener buenas utilidades mediante la gestión del talento humano eficaz, así mismo para que si dentro de los planes de las Mype se encuentra el hecho de expandirse a nivel regional o nacional, ya no haya problemas en hacerlo posible, puesto que ya se cuenta con una buena dirección, así mismo también con un capital humano que esté dispuesto a aventurarse al logro de esta meta, y así tal vez con un poco de suerte se logre la ansiada meta.

Teorías del liderazgo

Para empezar a describir cada una de las diferentes teorías que existen dentro del liderazgo, en primer lugar, debemos entender que una “teoría de liderazgo” es una explicación breve de algún aspecto del liderazgo, así mismo estas teorías tienen un valor práctico debido a que son utilizadas para analizar y controlar de manera eficiente un liderazgo efectivo. En este contexto la principal meta de una teoría, es instruir la práctica eficiente del liderazgo.

Es así que existen cuatro principales teorías que hablan del liderazgo, las cuales serán presentadas a continuación:

Teoría de los rasgos

Cuando hablamos sobre la teoría de los rasgos, se puede decir que desde sus inicios se creía que los líderes nacían así, mas no se hacían con el tiempo. Debido a esto los distintos investigadores trataban de buscar aquellas características o aptitudes que pudieran servir para poder separar a aquellos que eran líderes eficaces de aquellos que no lo eran. En este sentido esta teoría esta exclusivamente enfocada en explicar las características que representan la eficacia del liderazgo. Es así que los estudiosos se esmeraban por buscar aquellos rasgos tanto físicos como psicológicos en los que tenemos: apariencia, confianza en sí mismo, persuasión y dominio, etc. Con el objetivo de recaudar un conjunto de rasgos comunes que tendrían que poseer los líderes que habrían de ser exitosos. Y estos datos servirían para elegir a candidatos que lleguen a tener puestos de alto mando en donde se utilice en gran medida el liderazgo. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados por los investigadores, aun no se ha encontrado una serie de características que deba tener un líder de excelencia (Lussier y Achua, 2011).

Teoría de los estilos de liderazgo

Respecto a esta teoría, los investigadores se enfocan más en estudiar y analizar el liderazgo en cuanto al comportamiento del líder frente a sus subordinados. Para lo cual la principal teoría señala tres estilos de liderazgo: el autoritario, el liberal y el democrático.

El liderazgo autoritario, es aquel que se centra en la toma de decisiones e impone sus órdenes en su equipo de trabajo, por lo que genera una fuerte sensación de frustración, tensión y agresividad por parte de los trabajadores, y así mismo se visualiza una ausencia de iniciativa y de formación de grupos de amigos. Todo esto

traía como resultado que los empleadores realizaran las actividades asignadas solo cuando el líder estaba presente, ya que, en su ausencia, paralizaban la jornada y mostraban sus sentimientos de represión y angustia ante la situación que estaban viviendo.

El liderazgo liberal, es aquel en donde el líder otorga la libertad de tomar decisiones a su equipo de trabajo y este deja de ejercer el control sobre ellos, trayendo como resultado que, aunque la jornada de los empleados sea ardua, la producción obtenida sea escasa, así mismo las actividades asignadas se hacían al azar y se perdía tiempo en cosas innecesarias.

El liderazgo democrático, es aquel en donde el líder es la guía del grupo, siendo orientador e incentivando a que las personas participen, trayendo eso como resultado de una comunicación asertiva y cordial entre compañeros de trabajo, a la vez la realización de las actividades se desarrollaba de forma segura y coordinada (Chiavenato, 2007).

Teoría del modelo de contingencia de Fiedler

Con respecto a esta teoría, se puede decir que fue hecha por Fiedler, haya en el año 1965, para lo cual elaboro un cuestionario denominado “LPC”, con la cual a partir de las evaluaciones podría determinar la aparición de tres dimensiones que estarían relacionadas al estilo de liderazgo ejercido dependiendo de la situación en la que se encontrasen. Y las dimensiones son las que a continuación se detalla:

Relación entre líder y miembros: Esto tiende más a ver el nivel de confianza existente entre los subordinados y el líder, así como cuál es la disposición que tienen los empleados de seguir los órdenes del jefe.

Estructura de la tarea: Nos habla que cuando el líder no asigna de manera eficaz la actividad encomendada, resultará más complicado ejercer el liderazgo, en cambio sí una tarea está definida y clara, será sencillo liderar.

Poder del puesto: Nos dice que el liderazgo será más efectivo cuando más firme sea la posición de poder en el puesto de trabajo (Palomo, 2010).

Teoría situacional de Hersey y Blanchard

Esta presente teoría fue desarrollada por Hersey y Blanchard en la cual nos señalan que la teoría situación de LO, en cierta parte tiene una vinculación con la teoría Path-Goal creada por Smith & Peterson. Dentro de esta teoría situacional, nos dice que las conductas que marcan el estilo que utiliza el líder son las conductas de tarea y relación, parecidas a las conductas de iniciación de estructura y consideración. Finalmente cabe señalar que una de las variables situacionales, es el grado de madurez de los empleados. (Duro, 2010)

Teoría del Liderazgo Transformacional y Transaccional

Con respecto a esta teoría, primero hablaremos del liderazgo transformacional el cual es aquel en donde se induce al cambio de las actitudes o acciones de los miembros de la organización y se crea un compromiso de modificar las metas y estrategias a utilizar. Este tipo de liderazgo lo que necesita es que el líder tenga cierta influencia en sus subordinados, dándole cierto poder a los empleados para que estos se conviertan en agentes del cambio. Este tipo de liderazgo se basa en cuatro puntos: la influencia, la motivación, estimulación y por último la consideración individualizada.

Mientras que el liderazgo transaccional habla sobre reciprocidad, esto nos quiere decir que se basa en lo que el líder y el seguidor estarían dispuestos a dar en una

relación, siendo así que una buena relación con el seguidor asegura una eficacia en el liderazgo del gerente o la persona que este al mando de la empresa. (Torres y Torres, 2014).

Marco conceptual

Términos más utilizados

Micro y pequeñas empresas

Es aquella entidad económica, ya sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas generan una verdadera fuente de empleo en el país, puesto que, en el sector empresarial, estas son las que más abundan, así mismo muchas veces no cuenta con facilidades por parte del Estado, puesto que esto desemboca en una alta informalidad, siendo una de las problemáticas que se pretende erradicar, sin embargo, no con mucho éxito, puesto que aún hay burocracia en la documentación para que estas sean consideradas legales.

Gestión de calidad

Es el uso de las herramientas modernas de gestión, tales como la calidad total, los principios de gestión, el liderazgo, para lograr adaptarse frente a los cambios constantes del entorno empresarial, y de esta forma lograr una ventaja competitiva difícil de igualar.

Las empresas están tomando importancia en implantar una gestión orientada a la calidad en el servicio y bien que ofrecen, puesto que esto les ayuda a perfeccionar los procesos, es decir tener una mejora continua, para así satisfacer lo que requieren los clientes y que estos cada vez más demanden los productos o servicios ofrecidos

por la entidad financiera, además con el tiempo se fidelicen con ella, debido a que se les ofrece un producto de alta calidad , económico y al alcance de su bolsillo.

Calidad total

Se puede decir que la calidad total puede definirse como una estrategia de gestión de la empresa que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas del cliente, así como también a los trabajadores accionistas. Es necesario que en todos los procesos en los que se ve incurrido el producto o servicio a ofrecer, se dé siempre lo mejor de lo mejor, puesto que esto repercute en el producto final, logrando así que las empresas obtengan un prestigio y puedan tener un nivel dentro de un mercado tan competitivo.

Liderazgo empresarial

Se puede decir que el liderazgo es la actitud que asumen aquellas personas que buscan algo diferente, que están comprometidas a lograr un objetivo y cuya convicción logran transmitir a los demás, a través de la ilusión y el optimismo, para lograr un objetivo común.

Estilos de liderazgo

Los estilos de liderazgo abarcan desde cómo se relacionan los líderes con los clientes interno y externos, es decir cómo se ven a sí mismos y su posición, y en gran medida lograr o no ser exitosos como líderes, ya que, si una tarea necesita ser realizada, el líder debe preguntarse ¿Cuál sería la solución?, del mismo modo si surge una emergencia, ¿cómo se puede manejar?, así también si la empresa necesita el apoyo de la comunidad, ¿cómo un líder puede movilizarlo?, por lo tanto, todos estos dependen del estilo de liderazgo.

Líder

Es aquella persona que sabe guiar a un grupo humano hacia el logro de metas planificadas en la organización, para lo cual utiliza diversas habilidades como: la comunicación efectiva, la escucha continua, la empatía, saber delegar funciones y sobre todo ofrecer un buen trato a su personal , para que este se sienta motivado y comprometido con el trabajo que realiza.

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo

Se refiere a utilizar el liderazgo como una herramienta de diferenciación frente a la competencia, es decir ejercer un buen liderazgo para lograr influenciar de forma positiva en la mente de los trabajadores, creando así un buen clima laboral en donde todos trabajen en equipo.

Benchmarking

Es una técnica utilizada en la administración, que está orientada a recopilar lo aprendido de otras empresas, ya sea en procesos o servicios ofrecidos y adaptarlo a nuestro negocio, para estar en continua mejora y lograr una mejor posición en el mercado.

Empowerment

Esta técnica, se basa en delegar autonomía a los trabajadores para que estos tengan un criterio propio y puedan tomar decisiones en determinadas situaciones, sin tener que depender del visto bueno del jefe.

III. HIPÓTESIS

Esta investigación no cuenta con hipótesis, debido a que es de nivel descriptivo, el cual tiene un objetivo claro el cual es determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las MYPE, para lo cual se usará un instrumento (cuestionario) que nos será de utilidad en la recolección de datos.

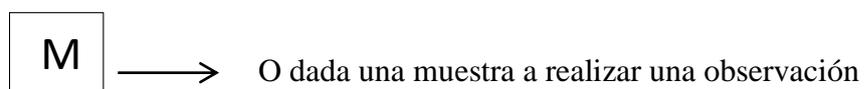
IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, con un nivel de investigación cuantitativo.

Fue no experimental. - Porque se utilizó sin manipular deliberadamente Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Esto se puede representar mediante el siguiente diagrama:



Dónde:

M= Representa la muestra

O= Representa lo que observamos

Así como lo menciona Sampieri (2014): “Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en la que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto con otras variables” (p.152).

Fue transversal. - Porque el estudio Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de

productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos, del distrito de Chimbote, año 2018, se realizará en un espacio de tiempo determinado.

Fue descriptivo. - El tipo de la investigación fue descriptivo, ya que se debe comprender, describir, analizar e interpretar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.

Fue de nivel cuantitativo. - El nivel de investigación será cuantitativo, porque se utilizarán técnicas de conteo, instrumentos de medición y procedimientos estadísticos.

4.2 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018. La cual se obtuvo mediante una solicitud presentada a la Municipalidad Provincial del Santa.

Muestra

Del mismo modo la muestra estuvo conformada por 30 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro de venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018. (Ver anexo 03)

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de la variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	El encargado de las micro y pequeñas empresas oscilan entre distintas edades y géneros, cuentan con diversos grados de instrucción, y del mismo modo desempeñan en mayor parte en el cargo de administradores, van permaneciendo varios años en el cargo	Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario	Nominal
			Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo en el Cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas	Razón

Variable	Definición de la variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de las Micro y Pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas cuentan con varios años en el rubro, teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores, que estos no sean familiares directos de los representantes y su objetivo de creación el cual es obtener ganancias	Cuantos años tiene la MYPE	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas	Razón
			N° trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Razón
			Personas que trabajan en la empresa	- Familiares - Personas no familiares	Nominal
			Finalidad	- Generar ganancias - Subsistencia	Nominal

Variable	Definición de variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad bajo el enfoque	Proceso de gestión en la cual los líderes motivan e	En cuanto la gestión de calidad, los encargados	Conoce el termino Gestión de calidad	- Si - No	Nominal

del Liderazgo	influyen en el comportamiento de los trabajadores para lograr culminar con éxito el logro de los objetivos trazados en la organización	de las mypes conocen el termino gestión de calidad, del mismo modo las técnicas modernas de gestión, y nos dicen que una de las principales dificultades es no adaptarse a los cambios, una de las técnicas más usadas para medir el personal es la observación, consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio y que ayuda a alcanzar los objetivos y metas, también afirman que conocen el termino liderazgo y cuáles son las competencias propias de un líder, afirman que promueve el trabajo en equipo, ayuda a sus colaboradores cuando cometen un error, piensan que el liderazgo es primordial para las organizaciones, así mismo	Técnicas modernas de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Redes corporativas - Empowerment - Las 5c - Outsourcing - Otros 	Nominal
			Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros 	Nominal
			La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			La gestión ayuda a alcanzar los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Conoce el termino liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Competencias propias de un líder	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación y el poder de convicción - Comunicación y el saber escuchar - Ninguna 	Nominal
			Se considera un buen líder	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Promueve el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
			Cuando uno de los colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
El liderazgo es primordial	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal			

		afirma que el tipo de líder que necesita su empresa es uno que sepa desarrollar personas y equipos y finalmente que el liderazgo permite a la empresa ser eficiente	para las organizaciones		
			Tipo de líderes que necesita su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Que construyan un proyecto de futuro - Líderes que fomenten el trabajo en equipo - Líderes que fomenten el trabajo en equipo 	Nominal
			Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará para recolectar información será la encuesta, para registrar la información se utilizará un cuestionario que contiene 23 preguntas de las cuales las 4 serán preguntas relacionadas a los aspectos generales de la micro y pequeñas empresas, 5 referidas al empresario, las 14 que sobran será sobre la variable en estudio: Gestión de calidad con el enfoque del Liderazgo. (Ver anexo 04).

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación y elaboración de las tablas y figuras de los datos se utilizará como soporte el programa Excel, Word y PDF, finalmente se usará el programa de anti plagio Turnitin en cual servirá para corroborar la autenticidad de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del</p>	Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo	<p>Para la población se utilizó 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas.</p> <p>Y para nuestra muestra se utilizaron 30 micro y pequeñas empresas.</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo.</p> <p>No experimental. - Porque se utilizará sin manipular deliberadamente la variable en estudio.</p> <p>Transversal. Porque el estudio sobre la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas, se realizará en un tiempo determinado.</p> <p>Tipo:</p> <p>Será descriptivo ya que se debe describir y analizar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del</p>	<p>La técnica utilizada fue la encuesta ejecutada a los representantes</p> <p>El instrumento es un cuestionario que se encuentra debidamente organizado.</p>

	<p>distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>-Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>- Describir las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p>			<p>sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos, distrito de Chimbote, año 2018.</p>	
--	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Para la investigación se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos:

Protección de personas: Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato.

Beneficencia y no maleficencia: En todo momento se tratará de asegurar el bienestar de los sujetos que estarán inmersos en la investigación, buscando que nuestro proyecto pueda tener una influencia positiva en el desarrollo de las micro y empresas a las que se les aplicará el cuestionario

Justicia: Como responsable de la investigación, me encargaré de seleccionar de manera igualitaria a los sujetos que participarán en la investigación, así como también los resultados serán informados de forma equitativa a todos los participantes.

Integridad científica: La investigación se llevó a cabo basándose en la transparencia y fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la **Gestión de calidad con el enfoque del Liderazgo**.

Libre participación y derecho a estar informado: Cada uno de los sujetos que participarán en mi estudio, serán debidamente informados de los riesgos y beneficios que trae consigo nuestra investigación, en donde ellos decidirán si se involucran y se vuelven participes del presente proyecto.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Datos generales:	n	%
Edad		
18-30 años	13	43.33
31-50 años	11	36.67
51 a más años	6	20.00
Total	30	100.00
Género		
Masculino	10	33.33
Femenino	20	66.67
Total	30	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	3	10.00
Superior no universitaria	7	23.33
Superior universitaria	20	66.67
Total	30	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	9	30.00
Administrador	21	70.00
Total	30	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0-3 años	11	37.00
4-6 años	6	20.00
7 años a más	13	43.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.

De la empresa	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0-3 años	7	23.33
4-6 años	8	26.67
7 años a mas	15	50.00
Total	30	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	28	93.33
6 a 10 trabajadores	2	6.67
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	30	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	11	36.37
Personas no familiares	19	63.33
Total	30	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	30	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018

Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo	n	%
Conocimiento del término Gestión de Calidad		
Si	23	76.67
No	5	16.67
Tiene poco conocimiento	2	6.00
Total	30	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	4	13.33
Redes corporativas	12	40.00
Empowerment	9	30.00
Las 5 c	1	3.33
Outsourcing	0	0.00
Otros	4	13.33
Total	30	100.00
Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad		
Poca iniciativa	6	20.00
Aprendizaje lento	11	36.67
No se adapta a los cambios	9	30.00
Desconocimiento del puesto	1	3.33
Otros	3	10.00
Total	30	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	14	46.67
La evaluación	12	40.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	3	10.00
Otros	1	3.33
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	n	%
Rendimiento del negocio con la contribución de la gestión de calidad		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Objetivos y metas trazados alcanzados por la organización		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Conocimiento del término liderazgo		
Si	29	96.67
No	1	3.33
Total	30	100.00
Competencias propias de un líder		
Comunicación	3	10.00
Comunicación y el poder de convicción	6	20.00
Comunicación y el saber escuchar	21	70.00
Ninguna	0	0.00
Total	30	100.00
Consideración de un buen líder en la empresa		
Si	27	90.00
No	3	10.00
Total	30	100.00
Promueve usted el trabajo en equipo		
Si	13	43.33
No	17	56.67
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Concluye

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	n	%
Ayuda a resolver los errores que comete el personal		
Si	10	33.33
No	20	66.67
Total	30	100.00
El liderazgo es primordial para las organizaciones		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00
Tipo de líderes que necesita su empresa		
Que construyan un proyecto de futuro	5	16.67
Líderes desarrolladores de personas y equipos	6	20.00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	19	63.33
Total	30	100.00
Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente		
Si	30	100.00
No	0	0.00
Total	30	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018.

Edad de representantes: En primer lugar, está la edad, en donde el 43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifestaron tener entre 18 a 30 años de edad (Tabla 1). Esto contrasta con Salinas (2018) el cual en su investigación establece que el 60% tienen una edad entre 31 a 50 años y con Pereyra (2018) en donde nos dice que el 71,4% de los representantes oscila una edad de 31 a 51 años de edad, con Villanueva (2016) puesto que él nos indica que en su investigación el 69,23% de representantes tienen una edad de 31 a 50 años, con Gómez (2018) debido a que él nos manifiesta que el 81% de los representantes tiene una edad de 51 años a más y con Herrera (2016) quien nos dice que el 40% de encuestados tiene una edad entre los 36 y 45 años. Por lo antes mencionado se evidencia que los representantes de estas micro y pequeñas empresas son personas adultas, quienes han decidido incursionar en este rubro, por lo cual cuentan con conocimientos ganados a través de los años, sin embargo, nunca han mostrado interés por aplicar la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en su mype.

Género de representantes: Como segundo punto tenemos el género, por esto en nuestra investigación se determinó que el 67% de los representantes eran del género femenino (Tabla 1). Esto coincide con Salinas (2018) quien nos dice que en su investigación el 60% de los representantes son de sexo femenino y con Pereyra

(2018) quien expresa que el 57,1% de los representantes es de sexo femenino. Pero a la vez contrasta con Villanueva (2016) quien nos dice que el 100% de los representantes son de sexo masculino, con Gómez (2018) el cual nos dice que el 91% de los representantes son de género masculino y con Herrera (2016) quien nos dice que el 54% de sus encuestados son de género masculino. Esto demuestra, que la mayor parte de los representantes son del género femenino, dado a que se cree que son las mujeres quienes saben administrar mejor un negocio y son más carismáticas y amables con los clientes.

Grado de instrucción de los representantes: Seguimos con el grado de instrucción, donde el 67% de los representantes manifestaron que tienen estudios superiores universitarios (Tabla 1). El cual coincide con Pereyra (2018) quien en su investigación determinó que el 100% de los representantes cuenta con estudios superiores universitarios y con Herrera (2016) quien nos dice que el 59% de encuestados cuenta con estudios superiores universitarios. Sin embargo, esto contrasta con lo que nos dice Salinas (2018) quien establece que el 60% de los representantes solo cuenta con secundaria completa, con Villanueva (2016) el cual nos dice que el 100% de los representantes tiene solo estudios secundarios y finalmente con Gómez (2018) puesto que nos indica que el 100% de sus representantes tiene estudios superiores no universitarios (técnicos). Entonces esto nos muestra que la mayoría de los representantes de estas mypes cuentan con estudios superiores universitarios, sin embargo, estos administran su negocio de forma empírica, puesto que tal vez nunca se han capacitado y aspirado a expandir su negocio.

Cargo que desempeñan: Ahora nos toca ver el cargo que desempeñan, el cual nos dio como resultado que el 70% de los representantes de las micro y pequeñas

empresas son administradores del negocio (Tabla 1). Esto coincide con Salinas (2018) quien manifiesta que el 60% de los representantes son administradores del negocio y con Pereyra (2018) quien nos dice que el 57.1% de los representantes ocupan el cargo de administradores. Pero a la vez esto contrasta con Villanueva (2016) el cual indica que el 100% de los representantes son dueños de su negocio, de la misma forma Gómez (2018) nos dice en su investigación que el 100% de los representantes son dueños de las mypes. Esto nos dice que en su mayoría las mypes están a cargo de un administrador, que en el caso de las boticas es el químico farmacéutico quien asume este rol, pues es quien regenta la botica.

Tiempo que llevan en el cargo: En cuanto al tiempo que desempeña en el cargo el 43% de representantes manifestó que llevan de 7 años a más en el cargo (Tabla 1). Esto coincide con Salinas (2018) quien nos dice que el 40% de los representantes tiene 7 años a mas ocupando el mismo cargo, con Villanueva (2016) quien nos dice que el 100% de empresarios desempeña el cargo durante más de 7 años y con Gómez (2018) el cual manifiesta que el 100% de los representantes tiene de 7 años a más en el cargo. Sin embargo, esto contrasta con Pereyra (2018) quien nos dice que el 57,1% de los representantes tiene aproximadamente 3 años ocupando en el mismo cargo. Con todo esto se concluye que la mayoría de los representantes cuenta con experiencia empírica por el tiempo que lleva dentro del cargo, pero no se han preocupado por aplicar un liderazgo en su personal con el fin de que este ofrezca un servicio de calidad.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Permanencia de la empresa en el rubro: Cuando hablamos de la permanencia de la empresa en el rubro, podemos decir que el 50% de mypes tienen más de 7 años en el rubro (Tabla 2). Lo cual coincide con Salinas (2018) quien nos manifiesta que el 40% de micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más en el mismo rubro, con Pereyra (2018) debido a que el 57,1% de los representantes tiene de 7 años a más en el rubro, con Gómez (2018) el cual nos dice que el 100% de las mypes lleva más de 7 años en el rubro y con Villanueva (2016) quien nos dice que el 100% de mypes tiene de 7 años a más en el rubro. Esto demuestra que la mitad de micro y pequeñas empresas, están en el rubro más de 7 años, puesto que la salud es una necesidad básica de todo ser humano.

Número de trabajadores: Con respecto al número de trabajadores el 93% de mypes manifestó que cuenta con 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Lo cual coincide con Pereyra (2018) el cual manifiesta que el 85,7% de micro y pequeñas empresas cuenta entre 1 a 5 trabajadores, con Gómez (2018) el cual indica que el 100% de mypes tiene de 1 a 5 trabajadores y con Villanueva (2016) puesto que nos dice que el 100% de mypes cuenta con 1 a 5 trabajadores. Sin embargo, esto contrasta con lo que manifiesta Salinas (2018) debido a que el 50% de mypes cuenta con 6 a 10 trabajadores. Esto nos demuestra que casi el total de mypes cuenta con una media de 1 a 5 trabajadores ya que considera que es suficiente personal para lograr todas las metas planificadas.

Personas que trabajan en la empresa: En este punto sobre personas que trabajan en la empresa, se pudo determinar que el 63% de micro y pequeñas empresas cuenta con trabajadores que no son familiares (Tabla 2). Esto coincide con Salinas (2018) quien nos dice que el 70% de micro y pequeñas empresas cuenta con trabajadores que no son familiares, con Pereyra (2018) nos indica que el 71,4 % de micro y pequeñas empresas señala que sus trabajadores no son personas familiares y con Gómez (2018) quien nos dice que el 57% de micro y pequeñas empresas señala que sus trabajadores no son personas familiares. Sin embargo, esto contrasta con Villanueva (2016) quien nos dice el 100% de personas que trabajan son familiares. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas prefieren contratar a personas externas al negocio, que se encuentren debidamente capacitadas para laborar en las boticas, así mismo temen que al poner a trabajar a sus familiares, cualquier conflicto personal pueda repercutir negativamente en el negocio.

Objetivo de creación: En lo que se refiere al objetivo de creación el 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias (Tabla 2). Lo cual coincide con Salinas (2018) quien establece que el 70% de mypes tuvo como objetivo de creación generar ganancias, con Pereyra (2018) nos dice que el 85,7% de las micro y pequeñas empresas tuvo como objetivo de creación generar ganancias y con Gómez (2018) quien dice que el 100% de las micro y pequeñas empresas tuvo como objetivo generar ganancias. Esto nos da a entender que la totalidad de micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias y de esta forma poder obtener una mejor calidad de vida, que les permita salvaguardar la economía de su hogar.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018

Conoce el término gestión de calidad: El 77% de los representantes manifiesta que si conoce el término gestión de calidad (Tabla 3). Lo cual esto coincide con Pereyra (2018) quien nos indica que el 71,4% de representantes si conoce el termino gestión de calidad. Sin embargo, esto contrasta con Villanueva (2016) quien nos señala que el 84.62% de mypes no conoce el termino gestión de calidad, con Gómez (2018) nos dice que el 86% de representantes no tiene conocimiento sobre el termino gestión de calidad y con Salinas (2018) el cual nos dice que el 60% de micro y pequeñas empresas tiene cierto conocimiento sobre el termino gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes conoce el término gestión de calidad puesto que han escuchado hablar del término y han indagado sobre su significado.

Técnicas modernas de gestión de calidad: El 40% de representantes manifestó que conoce a las redes corporativas como técnica moderna de gestión de calidad (Tabla 3). Lo cual contrasta con Gómez (2018) quien manifiesta que el 86% de micro y pequeñas empresas conoce la técnica de liderazgo, con Villanueva (2016) puesto que indica que el 100% de mypes conoce la técnica del liderazgo empresarial y con lo que nos dice Pereyra (2018) el cual indica que el 85,7% de micro y pequeñas empresas tiene conocimiento sobre otras técnicas de gestión de calidad. Esto nos dice que los representantes conocen sobre la técnica de redes corporativas, pero ignoran totalmente de otras técnicas de gestión primordiales que debería utilizar en su negocio.

Dificultades para implementar la gestión de calidad: En cuanto a las dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad el 37% de representantes manifestó que el personal no se adapta a los cambios lo cual impide la implementación de la gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide con Salinas (2018) quien nos manifiesta que el 50% de micro y pequeñas empresas no se adaptan a los cambios por ello no se puede implementar una gestión de calidad. Sin embargo, contrasta con lo que menciona Villanueva (2016) quien nos indica que el 100% de mypes manifiesta que una dificultad del personal es la poca iniciativa y con Gómez (2018) pues nos indica que el 100% de micro y pequeñas empresas tienen otras dificultades para implementar una buena gestión de calidad. Por lo tanto, se evidencia que el personal que labora en estas mypes, tienen temor a adaptarse a los cambios que se suscitan en la empresa, lo cual les impide avanzar e implementar una mejor gestión.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: Sobre las técnicas para medir el rendimiento del personal el 47% de los representantes manifestaron que conocen la técnica de la observación (Tabla 3). Sin embargo, esto contrasta con lo que menciona Salinas (2018) quien nos dice que el 70% de micro y pequeñas empresas utiliza la evaluación como técnica para medir el rendimiento del personal, con Pereyra (2018) debido a que el 57,1% de mypes tiene como técnica a la evaluación, y con Gómez (2018) dado a que el 100% de mypes utiliza como técnica la evaluación para medir el rendimiento del personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes actualmente se enfocan en medir el rendimiento de sus colaboradores a través del desempeño que estos realizan a diario, visualizando sus métodos de trabajo para evaluar que tan eficientes y eficaces pueden llegar a ser.

Rendimiento del negocio con la contribución de la gestión de calidad: La presente investigación dio como resultado que el 100% de mypes considera que la gestión si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3). Esto coincide con Salinas (2018) el cual señala que el 80% de las micro y pequeñas empresas considera que la contribución de la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, así mismo con Pereyra (2018) manifiesta que el 100% de micro y pequeñas empresas piensa que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio. Esto evidencia que los representantes de estas mypes consideran que la gestión de calidad tiene mucha influencia en el desarrollo de estos negocios.

Objetivos y metas trazados alcanzados por la organización: El 100% de mypes ha indicado que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización (Tabla 3). Esto coincide con Pereyra (2018) quien señala que el 100% de mypes manifiesta que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas, con Salinas (2018) dado a que nos dice que el 80% de micro y pequeñas empresas señala que la gestión de calidad ayuda a alcanzar las metas y objetivos de la organización. Esto nos indica que la totalidad de las mypes tiene claro que aplicar la gestión de calidad ayudaría a lograr los objetivos trazados por la empresa.

Conocimiento del término liderazgo: El 97% de representantes de las mypes manifestaron conocer el término liderazgo (Tabla 3). Lo cual esto coincide con Villanueva (2016) el cual señala que el 61.54% de representantes conoce el término liderazgo. Sin embargo, contrasta con Salinas (2018) quien manifiesta que el 50% de representantes tiene cierto conocimiento sobre el término liderazgo y con Pereyra (2018) quien señala que el 100% de mypes tiene cierto conocimiento sobre el término liderazgo. Esto nos indica, que los representantes han oído acerca del vocablo

liderazgo, sin embargo, nunca se han capacitado con temas como la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo por esto aún no están aptos dirigir a sus subordinados.

Competencias propias de un líder: El 70% de los representantes considera que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar (Tabla 3). Lo cual coincide con Salinas (2018) quien manifiesta que el 50% de micro y pequeñas empresas considera que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar, y con Pereyra (2018) quien nos dice que el 71,4% de mypes considera que las competencias propias de un líder es la comunicación y el saber escuchar. Por lo tanto, se concluye que los representantes de las mypes piensan que un buen líder es aquel que es capaz de saber comunicarse con su equipo de manera eficiente y así mismo tener la habilidad de saber escuchar las dificultades o problemas que tiene el personal para tratar de arreglarlos de la manera más adecuada.

Consideración de un buen líder en la empresa: El 90% de representantes se considera un buen líder dentro de la empresa (Tabla 3). Esto coincide con Villanueva (2016) dado a que el 53.85% se considera un buen líder y con Pereyra (2018) que manifiesta que el 71,9% de representantes se considera un buen líder dentro de la empresa. Sin embargo, contrasta con Salinas (2018) quien nos dice que el 60% de representantes no se considera un buen líder dentro de la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes se consideran unos buenos líderes, sin embargo en el campo de estudio, se pudo observar que aún no lo ponen en práctica y esto se debería a que no cuentan con una cultura organizacional y solo se enfocan en lucrar con sus productos olvidando que el capital humano es el mayor activo que tiene un negocio.

Promueve el trabajo en equipo: El 56.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no promueve el trabajo en equipo (Tabla 3). Esto coincide con Villanueva (2016) quien nos indica que el 76.92% de representantes no promueve el trabajo en equipo y con Salinas (2018) quien nos señala que el 70% de los representantes en su investigación no fomenta el trabajo en equipo. Sin embargo, esto discrepa con lo mencionado por Pereyra (2018) que nos señala que en su investigación el 85,7% de representantes fomenta el trabajo en equipo y con Gómez (2018) quien nos dice que el 100% de los representantes si fomenta el trabajo en equipo. Esto demuestra que casi la mitad de los representantes no fomenta el trabajo en equipo, debido a que no han sido capacitados para dirigir su negocio, es así que a pesar de contar con estudios superiores, aún desconocen de temas como los estilos de liderazgo.

Ayuda a resolver los errores que comete el personal: El 66.67% de los representantes manifiesta que cuando uno de sus colaboradores comete un error, ellos no les ayudan a resolverlo de manera correcta (Tabla 3). Eso coincide con Salinas (2018) quien nos señala que el 60% de los representantes no ayuda a resolver de manera correcta los errores de los trabajadores. Por otro lado, esto se diferencia con Pereyra (2018) dado a que el 100% de los representantes en su investigación resuelve de manera correcta los errores de sus trabajadores y con Villanueva (2016) ya que el 69.23% de representantes ayuda a resolver los errores que comete el equipo de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes reconoce que en ocasiones los subordinados cometen errores en el trabajo, sin embargo, por no contar con un estilo de liderazgo definido, estos representantes muchas veces les llaman la atención y en caso que el error sea grave, les aplican una sanción.

El liderazgo es primordial para las organizaciones: El 100% de los representantes considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones (Tabla 3). Esto coincide con Salinas (2018) quien nos señala que el 80% de micro y pequeñas empresas considera que el liderazgo es primordial dentro de las organizaciones, de la misma forma Villanueva (2016) nos dice que el 100% de representantes considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones. Esto evidencia que para la totalidad de los representantes es indispensable el liderazgo en todo negocio.

Tipo de líderes que necesita su empresa: El 63% de los representantes considera que en su empresa necesitan líderes que fomenten el trabajo en equipo (Tabla 3). Esto coincide con Pereyra (2018) quien señala que el 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que necesitan líderes que fomenten el trabajo en equipo. Por otra parte, esto contrasta con Villanueva (2016) quien señala que el 53,85% de mypes considera que necesita líderes desarrolladores de personas y equipos y con Salinas (2018) el cual indica que el 60% de representantes manifiesta que su empresa necesita líderes que construyan un proyecto de futuro. Esto demuestra que para los representantes es necesario tener diversas habilidades para ser un buen líder, pero entre la que más resalta para ellos es el hecho que estos sepan manejar un grupo de personas, potencializando sus habilidades y logrando que trabajen unidos para lograr todos los objetos.

Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente: El 100% de los representantes considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente (Tabla 3). Esto coincide con Pereyra (2018) quien sostiene que el 100% de representantes considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Por lo tanto, se evidencia que los representantes tienen claro que ejercer un

buen liderazgo al personal dentro del negocio es de suma importancia para el éxito de la empresa, logrando que esta llegue a tener un buen posicionamiento dentro del mercado.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría simple de los representantes, tiene entre 18 a 30 años de edad, son de sexo femenino, cuentan con estudios superiores universitarios, son administradores del negocio y llevan en ese cargo un tiempo mayor de 7 años.

La mitad de mypes lleva dentro del mercado 7 años a más, asimismo la mayoría cuenta con 1 a 5 colaboradores, que no son parientes y las mypes tienen como propósito la obtención de lucro.

La mayoría entiende el vocablo gestión de calidad, pero solo conoce la técnica de las redes corporativas, además el personal no se habitúa a los cambios por ello es difícil implementar la gestión de calidad, se emplea la técnica de la observación para medir el rendimiento de los empleados, así mismo se piensa que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y que la gestión de calidad coopera para alcanzar los objetos y fines de la entidad. Por otro lado el total de representantes conoce el liderazgo, del mismo modo considera que una de las competencias de un buen cabecilla es comunicarse y escuchar a los empleados, además sienten que son buenos líderes, pero solo en ocasiones promueven el trabajo en equipo, además no ayudan a sus colaboradores a resolver los errores que cometen, pero aun así piensan que el liderazgo es esencial en las sociedades jurídicas, y por ultimo las mypes aseguran que necesitan caudillos que promuevan el quehacer de forma grupal y la totalidad de representantes concuerda en que el liderazgo a los trabajadores posibilita a la organización ser eficaz.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar un proceso de control adecuado, para poder supervisar el inventario de la mercadería dentro del negocio, haciendo un seguimiento de manera periódica, para evitar robos y de esta forma evitar pérdidas económicas.

Desarrollar habilidades blandas en los dirigentes de los negocios mediante herramientas como el coaching y mentoring, para que de esta manera puedan tener una mejor relación con sus empleadores, haciendo que estos se sientan a gusto en su puesto de trabajo y puedan ejecutar sus actividades de la mejor manera posible.

Potencializar el conocimiento de los que dirigen la empresa sobre el liderazgo a través de cursos de capacitación que realizan instituciones como el Ministerio de Trabajo, Sunafil, Municipalidad Provincial del Santa, Cámara de Comercio para que pongan en práctica estos conocimientos y puedan guiar de manera eficaz a sus empleados hacia el logro de objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alafarpe (2016). *Alafarpe: El mercado farmacéutico peruano creció 8% en el 2015*. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/alafarpe-mercado-farmaceutico-peruano-crecio-8-2015-216163>
- Avenecer, C. (2015). *“Liderazgo y Motivación” (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8)*. (Tesis de pregrado). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D.F, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Dolores, R., Salazar, G., Gutiérrez, L., Gonzales, P., Lobos, V. (2015). *Las habilidades directivas y estilos de Liderazgo en el ambiente laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=BG90CgAAQBAJ&pg=PA18&dq=el+lider+nace+o+se+hace&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX_cnA8YPcAhVnuVvKKhfGUAgQ4ChDoAQhaMAk#v=onepage&q=el%20lider%20nace%20o%20se%20hace&f=false
- Duro, M. (2010). *Introducción al Liderazgo Organizacional Teoría y Metodología*. Madrid, España: Editorial Dykinson. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=qppjOxCykUkC&pg=PA45&dq=teorias+del+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL4M_57Y31AhXPrVvKKhEyUDJ84ChDoAQgnMAA#v=onepage&q=teorias%20del%20liderazgo&f=false
- El Economista. (2019). *¿Eres un buen líder? Conoce las habilidades que debes desarrollar*. Recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/9996097/07/19/Eres-un-buen-lider-Conoce-que-habilidades-blandas-debes-desarrollar.html>
- Esparza, B. (2016). *El estilo de Liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. año 2016-Trujillo* (Tesis post grado). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Perú
- Gairín, S. J., & Mercader, J. C. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5636973&query=el%20liderazgo%20en%20las%20organizaciones>
- García, T.I. (2017). *Industria Farmacéutica en México se fortalece: KPMG*. KPMG. Recuperado de:

<https://home.kpmg.com/mx/es/home/tendencias/2017/05/industria-farmaceutica-en-mexico-se-fortalece.html>

- Gómez, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015*. (Tesis Pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
- Gonzales, D. (2018). *España: Industria Farmacéutica incrementa 3% el gasto de su personal. América Retail*. Recuperado de: <http://www.america-retail.com/retailjob/espana-industria-farmaceutica-incrementa-3-el-gasto-en-su-personal/>
- Herrera, M. (2016). *"El liderazgo carismático en una muestra de trabajadores mexicanos: (un estudio descriptivo)"*. (Tesis de post grado). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/402659>
- Hiriyyappa, B. (2018). *Desarrollo de las habilidades del liderazgo*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=funciones+del+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7_SCwZPIAhUiT98KHWD9BYsQ6AEIOjAC#v=onepage&q=funciones%20del%20liderazgo&f=false
- Innovum Fundación Chile (2015). *El desarrollo de las Mypes en Chile*. Recuperado de: <https://fch.cl/area-desarrollo/desarrollo-humano/page/40/>
- Ley N°28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Ley N°30056 (2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
- Lussier, N. y Achua, F. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México, D.F, México: Cengage Learning Editores. Recuperado de: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>

- Machaca, J. (2014). *Sistema de Calidad de las Mypes*. Recuperado de <https://es.scribd.com/presentation/97153977/Gestion-de-Calidad-de-las-MYPE>
- Ministerio de Trabajo. (2013). *Importancia de las mypes en el Perú*. Recuperado de: http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi383012709c344d4b5_16.pdf
- Mondragón, V. (2016). *8 Herramientas de Gestión Empresarial*. Recuperado de: <https://www.diariodelexportador.com/p/nosotros.html>
- Mora, G. L. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3203137&query=benchmarking>
- Norma ISO 9001, (2015). *Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado de: <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf>
- Palomo, V. (2010). *Liderazgo y motivación en equipos de trabajo*. Madrid, España: Esic Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&pg=PA24&dq=teorias+del+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmsOqM9YvIAhXNm-AKHx5wClkQ6AEILzAB#v=onepage&q=teorias%20del%20liderazgo&f=false
- Peralta, D. (2015). *“El Liderazgo que ejercen los (as) subdirectores y su incidencia en la práctica docente del Colegio Público Salvador Mendieta, Colegio Público Nicarao e Instituto Público Esquipulas, ubicados en el distrito V del municipio de Managua durante el II semestre del año lectivo 2015”*. (Tesis de Maestría). Facultad de Educación e Idiomas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Pereyra, C. (2018). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hostales dos estrellas, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis Pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
- Pérez, J. (2015). *Los Beneficios de la Mejora Continua*. Recuperado de: <http://iso9000calidad.blogspot.com/2014/07/los-beneficios-de-la-mejora-continua.html>
- Prieto, H. J. (2012). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3204280&query=outsourcing%20By%20Bempowerment>

- Remacha, M. (2016). *Liderazgo responsable*. Recuperado de: <http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/ST0398.pdf>
- Revista PYME. (2018). *Calidad Total*. Recuperado de: <http://revistapyme.com/calidad-total/>
- Rojas, I. (2017). *Cinco tips para mejorar el liderazgo en las empresas*. Los tiempos. Recuperado de: <http://www.lostiempos.com/tendencias/bienestar/20171205/cinco-tips-mejorar-liderazgo-empresas>
- Salas, L. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercio rubro boticas en la provincia de mariscal Cáceres, periodo 2017*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Salinas, N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro pollerías de la Ciudad de Huarmey, año 2017*. (Tesis de pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
- Soto, B. (2016). *El liderazgo empresarial*. Recuperado el 25 de Octubre del 2017 de: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>
- Torres, H. y Torres, M. (2014). *Administración de Proyectos*. Mexica D.F. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=r9jhBAAQBAJ&pg=PA436&dq=teorias+del+gran+hombre&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL7frR_43IAhWls1kKHQwQCWEQ6AEILjAB#v=onepage&q=teorias%20del%20gran%20hombre&f=false
- Universidad Internacional de Valencia, (2018). *5 Consejos para potenciar el liderazgo empresarial*. Recuperado de: <https://www.universidadviu.es/5-consejos-para-potenciar-el-liderazgo-empresarial/>
- Villanueva, C. (2016). *Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de piezas y partes de carpintería, AA. HH. San Luis, Nuevo Chimbote, 2016*. (Tesis Pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú

ANEXOS

Anexo 1

ESQUEMA DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	ACTIVIDADES	Año 2018								Año 2019						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		1	2	3	4	1	2	3	4							
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X											
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									X						
7	Elaboración del consentimiento informado									X						
8	Recolección de datos									X						
9	Presentación de resultados										X					
10	Análisis e interpretación de los resultados										X					
11	Redacción del informe preliminar											X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación											X				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación												X	X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X	
15	Redacción del artículo científico															X

Anexo 2

PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
▪ Impresiones	0.30	60	18.00
▪ Fotocopias	0.10	12	1.20
▪ Empastado	20.00	3	60.00
▪ Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	1	10.00
▪ Lapiceros	0.80	2	1.60
Servicios			
▪ Uso de Turnitin	50.00	01	50.00
Sub total			142.80
Gastos de viaje			
▪ Pasajes para recolectar información	10	02	20.00
Sub total			20.00
Total presupuesto desembolsable			162.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
▪ Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	04	120.00
▪ Búsqueda de información en base de datos	35.00	02	70.00
▪ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP)	40.00	04	160.00
Sub total			350.00
Recurso humano			
▪ Asesoría personalizada	63.00	04	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			602.00
Total (S/.)			764.80

Anexo 3

CUADRO DE SONDEO

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
Botica de Ojos Santa Mónica	Leoncio Prado N°529 int 2	Campos Vda. de López Lucila
Botica Juanita	Jr. Sáenz Peña N°820 Mz B Lt31	Reyes Gonzales Consuelo Francisca
Botica La Victoria	Av. Camino Real Mz 21 Lt 7	Diammi GM S.A.C
Botica Farmedlt	Av. José Balta N°517	Farmedlt S.A.C
Botica For You Farma	Jr. Bolívar N°265 Urb. AA.HH El Progreso	Vergaray Valderrama Jhordyn Jesús
Botica Bolívar	Av. José Gálvez N° 1107	Rodríguez Moreno Charo Sonia
Botica Señor de la Soledad	Jr. José Balta P.J El Progreso	Ortiz Julca Gladys Marcela
Botica Mi Farmalife	Av. José Balta N°1121	López Bada Consuelo
Botica Farmahorro	Jr. Precursores Mz L Lt 34 AA.HH Fraternidad	Grupo Sias S.A.C
Botica El Trapecio	Urb. El Trapecio I etapa Mz M Lt 18	Paredes Fernández Wilder Carlos
Botica Virgen del Carmen	Urb. El Carmen Mz B Lt 25	Guzmán Mendieta Carmen Judith
Botica Belén Farma	Av. Pardo N° 596	Aquino Aburto Teodora Isolina
Botica Intifarma	Alfonso Ugarte N°295 Casco Urbano	Corso Capristano Fausta Paulina
Botica Milla	Jr. Lima 481 Mz X Lt 25	Milla Varillas Bill Deiby
Botica Progreso	Jr. Manuel Ruiz N°1304	Grupo Sias S.A.C
Botica Natufarm	Av. Los Incas Mz Y Lt 15 P.J 2 de junio	Bocanegra Benites Edith Margoth
Botica Farma Lozano	AA.HH Pensacola Mz A Lt 11	Racchumi Velásquez Nidia
Botica Virgen María	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N°4126	Salinas Herrera Carlos Eduardo
Botica Galénica Farma	Panamericana Norte AA.HH El Progreso N°1174	Beltrán Lozano Cinthya
Botica Medic Farma	Jr. José Balta N°1111 Urb. P.J El Progreso	Dampisa E.I.R.L
Botica Chavelita	Jr. Jorge Chávez Mz E Lt 34	Lavado Saavedra Virginia
Botica María Elena	Calle José Carlos Mariátegui Mz A Lt 1 Urb. San Juan	Alva de Álvarez Marcelina
Botica Dylan Farma	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N°1780	Rodríguez Moreno Charo Sonia
Botica LianFarma	Jr. Villavicencio N°433	MR& T Corporation S.A.C

Botica Odontológica Econodent	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N°4124 Mz A Lt 4	Insumos Dentales Ecnodent S.R.L
Botica Edith Farma	Enrique Meiggs N°715	Alejo Valverde Isabel Reyna
Botica Fasa	Av. José Gálvez N°304 Casco Urbano	Farmacias Peruanas S.A
Botica Karito	Av. José Gálvez N° 277 Casco Urbano	Valverde Enríquez Yanet Karin
Boticas Liseth Farma	Alfonso Ugarte N°772 Casco Urbano	Valdivia Morales Guillermo Enrique
Botica Especializada Tridental	Jr. Manuel Villavicencio N°429 2do piso Casco Urbano	Tridental S.A.C

Anexo 4

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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 servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Para obtener el título de bachiller 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

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. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- 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

1.2. 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. ¿Cuándo 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

Anexo 5

HOJA DE RESULTADOS DE TRABAJO

Tabla 01: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años	IIII IIII III	13	43.3
	31-50 años	IIII IIII I	11	36.6
	51 a más años	IIII I	6	20.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Género	Masculino	IIII IIII	10	33.3
	Femenino	IIII IIII IIII IIII	20	66.7
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.0
	Primaria		0	0.0
	Secundaria	III	3	10.0
	Superior no universitaria	IIII II	7	23.3
	Superior Universitaria	IIII IIII IIII IIII	20	66.7
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Cargo que desempeña	Dueño	IIII III	9	30.0
	Administrador	IIII IIII IIII IIII I	21	70.0

	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Tiempo que desempeña en el cargo	0-3 años	IIII IIII I	11	37.0
	4-6 años	IIII I	6	20.0
	7 a más años	IIII IIII III	13	43.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0

Tabla 02: Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIII II	7	23.3
	4 a 6 años	IIII III	8	26.7
	7 a más años	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	15	50.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores		28	93.3
	6 a 10 trabajadores	II	2	6.7
	11 a más trabajadores		0	0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Las personas que trabajan en su empresa	Familiares	IIII IIII I	11	36.4
	Personas no familiares	IIII IIII IIII IIII	19	63.3
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	Generar ganancia	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0

Objetivo de creación	Subsistencia		0	0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0

Tabla 03: Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Termino Gestión de Calidad	Si	IIII IIII IIII IIII III	23	76.7
	No	IIII	5	16.7
	Tiene poco conocimiento	II	2	6.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking	IIII	4	13.3
	Redes Corporativas	IIII IIII II	12	40.0
	Empowerment	IIII IIII	9	30.0
	Las 5c	I	1	3.3
	Outsourcing			0.0
	Otros	IIII	4	13.3
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Dificultades del personal para la implementación de la	Poca iniciativa	IIII I	6	20.0
	Aprendizaje Lento	IIII IIII I	11	36.7
	No se adapta a los cambios	IIII IIII	9	30.0

gestión de calidad	Desconocimiento del puesto	I	1	3.3
	Otros	III	3	10.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIII IIII III	14	46.7
	La evaluación	IIII IIII II	12	40.0
	Escala de puntuaciones			0.0
	Evaluación de 360°	III	3	10.0
	Otros	I	1	3.3
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
La gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	No			0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	No			0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Termino liderazgo	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	29	96.7
	No	I	1	3.3
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	Comunicación	III	3	10.0

Competencias propias de un líder	Comunicación y el poder de convicción	IIII I	6	20.0
	Comunicación y el saber escuchar	IIII IIII IIII IIII I	21	70.0
	Ninguna			0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Se considera un buen líder	Si	IIII IIII IIII IIII IIII II	27	90.0
	No	III	3	10.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Promueve el trabajo en equipo	Si	IIII IIII III	13	43.3
	No	IIII IIII IIII II	17	56.7
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Ayuda a resolver los errores que cometen sus trabajadores	Si	IIII IIII	10	33.3
	No	IIII IIII IIII IIII	20	66.7
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Considera que el liderazgo es primordial	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	No			0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Qué tipo de líderes necesita su empresa	Que construyan un proyecto	IIII	5	16.7
	Líderes de personas y equipos	IIII I	6	20.0

	Líderes que fomenten el trabajo en quipo	IIII IIII IIII IIII	19	63.3
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
Considera que un buen liderazgo permite que el personal sea eficiente	Si	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0
	No			0.0
	Total	IIII IIII IIII IIII IIII IIII	30	100.0

Anexo 6

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del distrito de Chimbote, año 2018

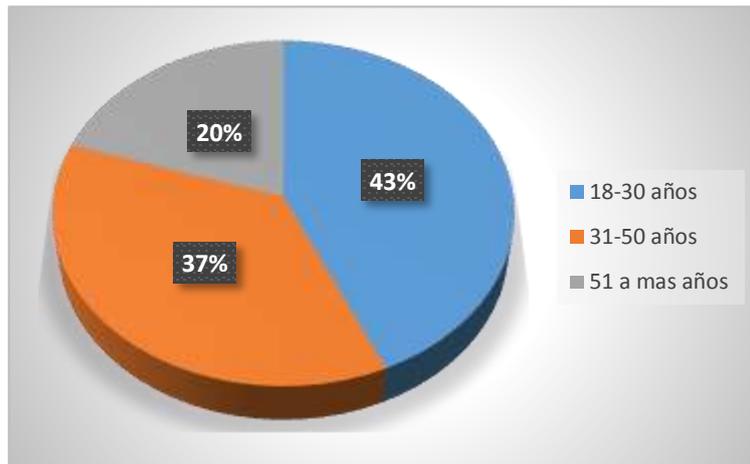


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 01

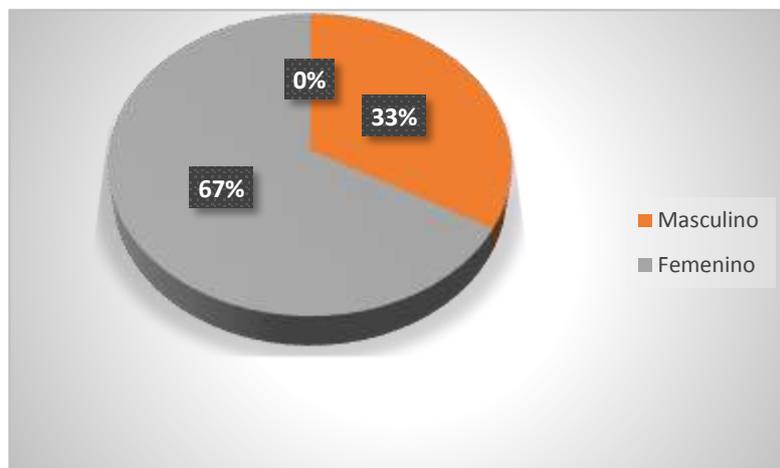


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 01

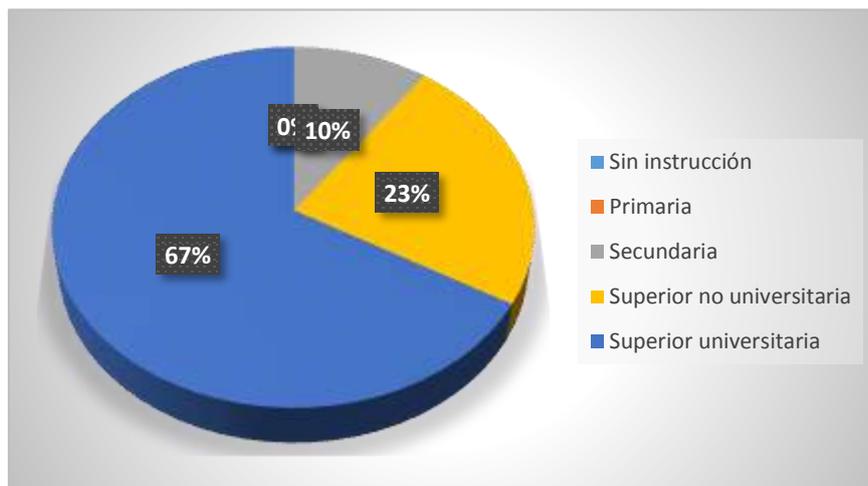


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 01

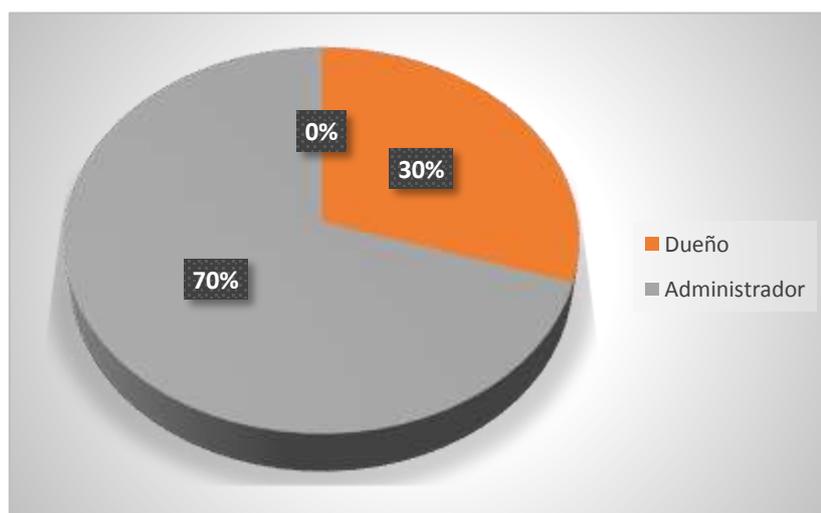


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 01

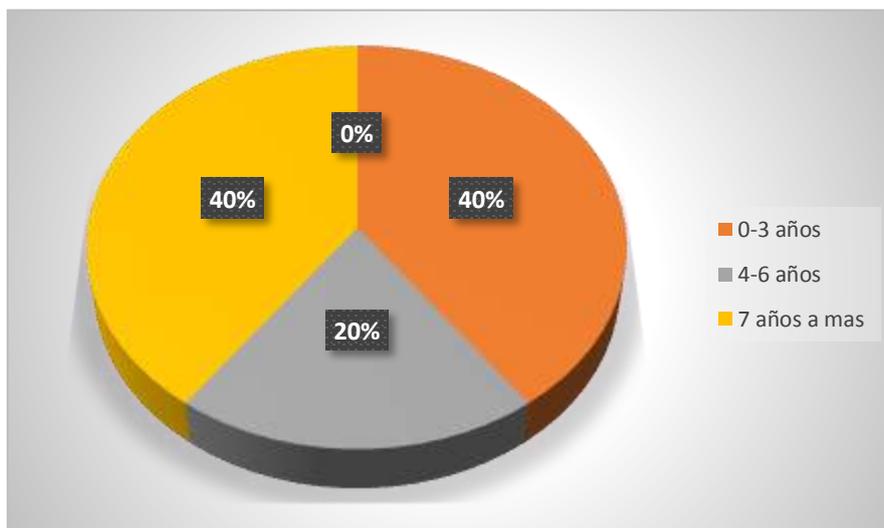


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 01

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del Distrito de Chimbote, año 2018

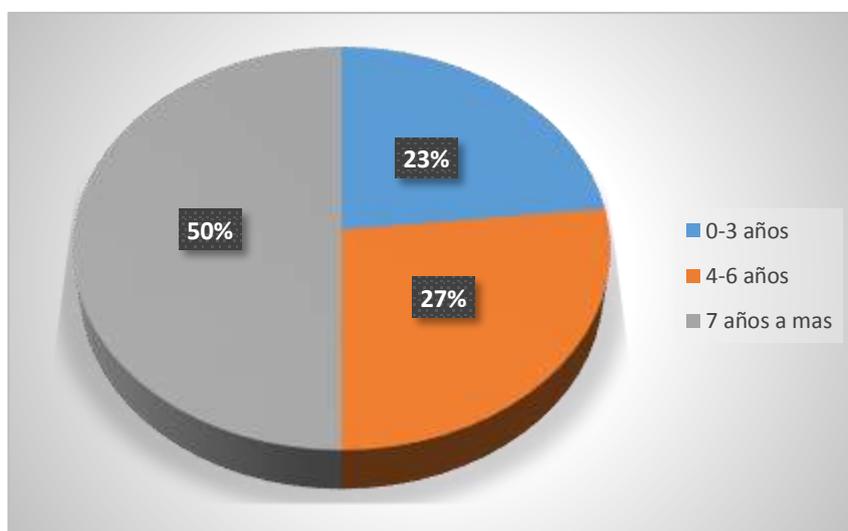


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 02

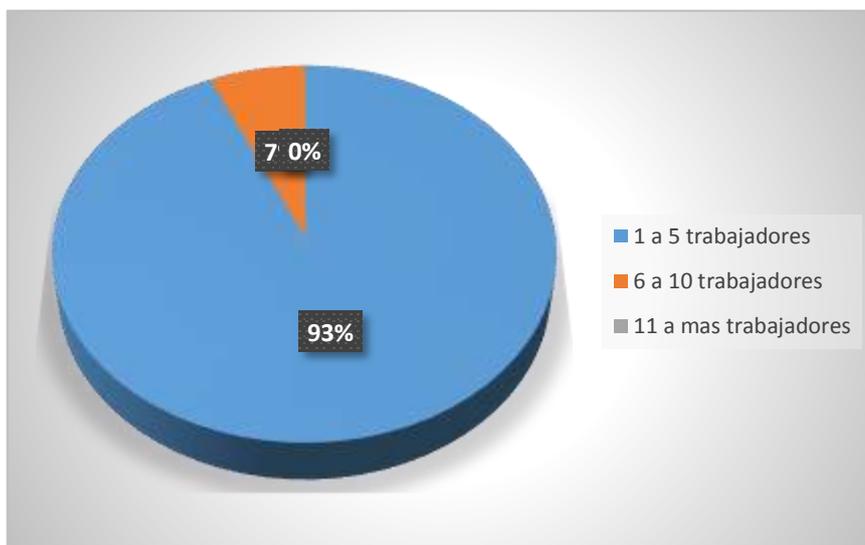


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 02

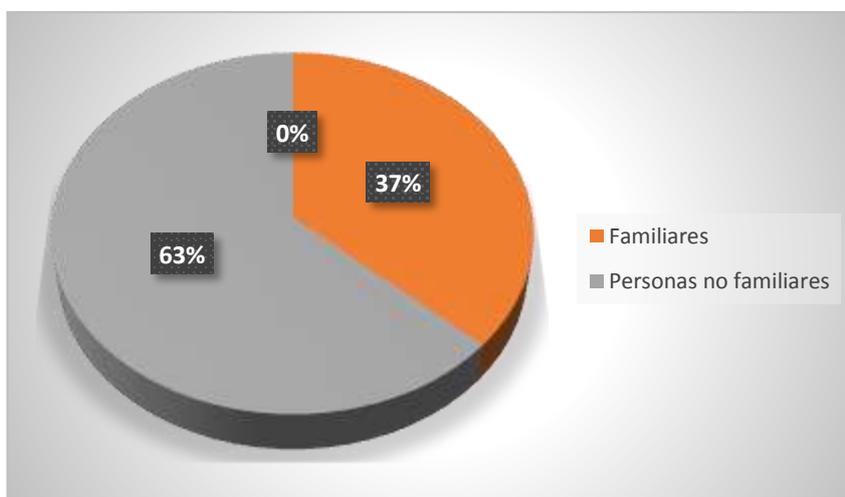


Figura 8. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 02

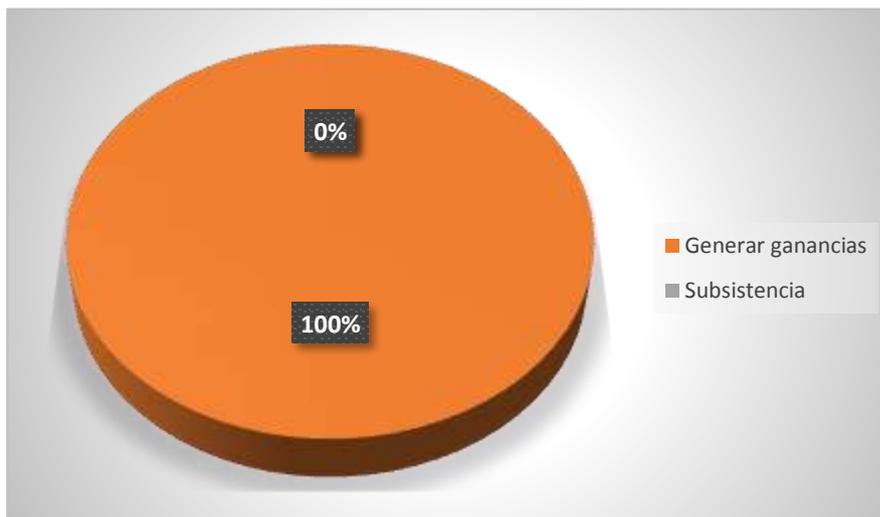


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 02



Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 02

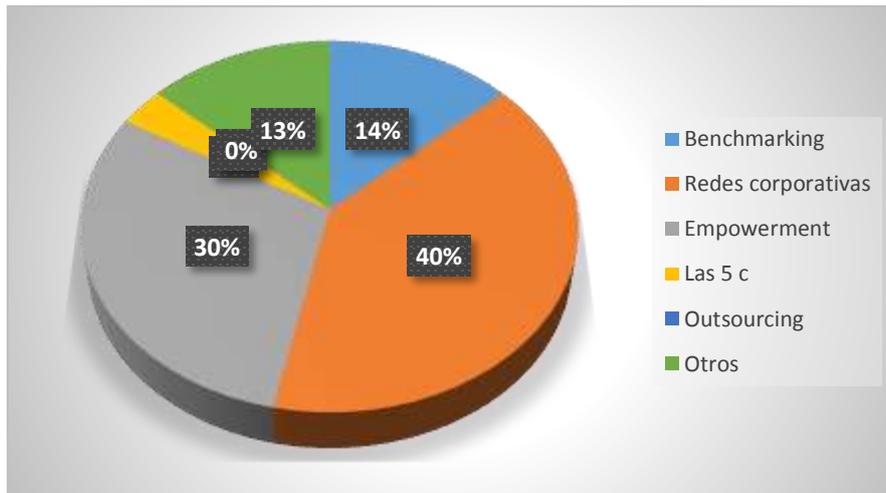


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 2

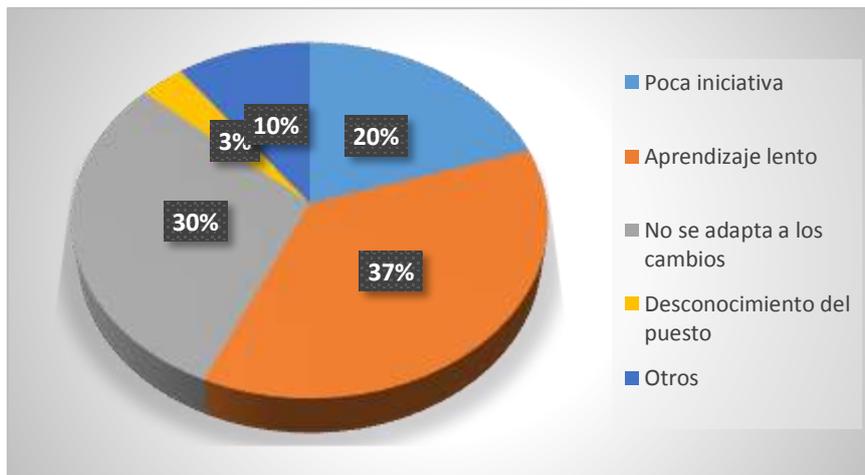


Figura 12. Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad

Fuente. Tabla 02

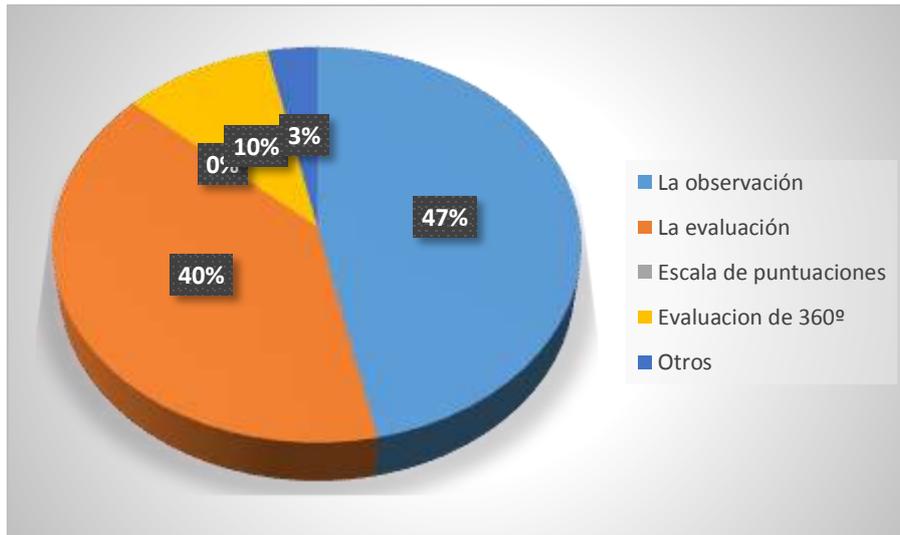


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 02

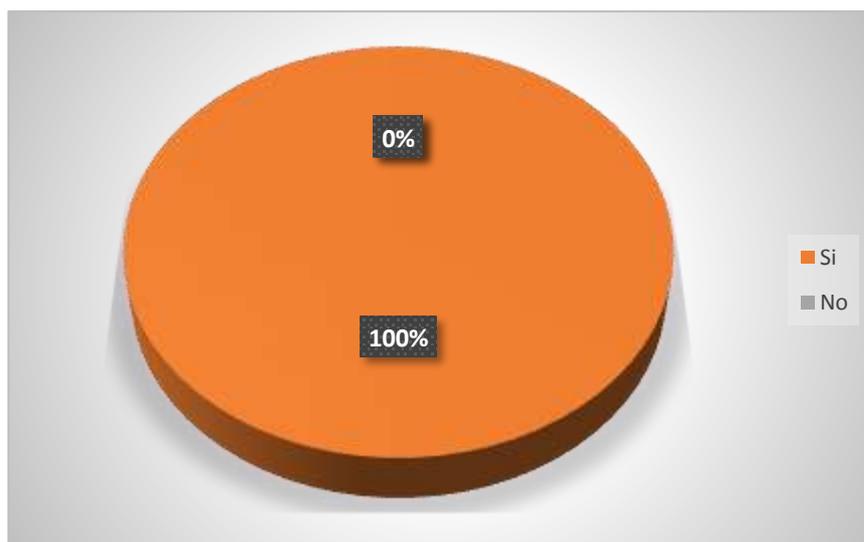


Figura 14. Rendimiento del negocio con la contribución de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 02

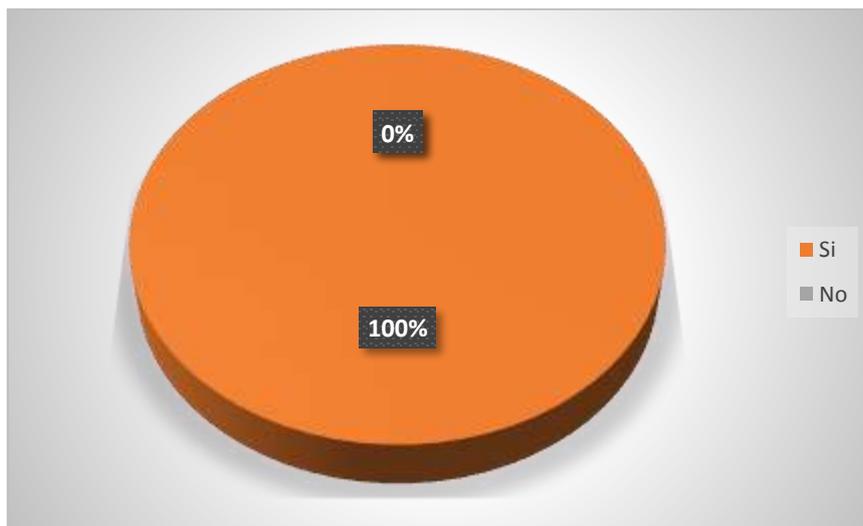


Figura 15. Objetivos y metas trazados alcanzados por la organización

Fuente. Tabla 02

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos del Distrito de Chimbote, año 2018

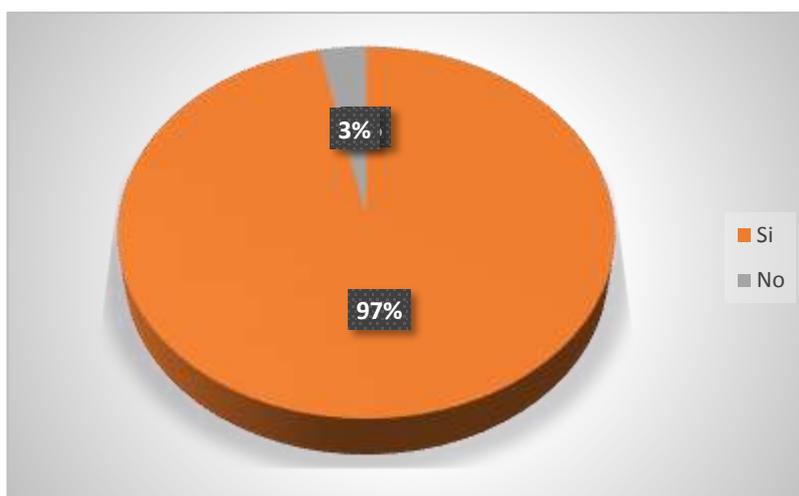


Figura 16. Conocimiento del término liderazgo

Fuente. Tabla 03



Figura 17. Competencias propias de un líder

Fuente. Tabla 03

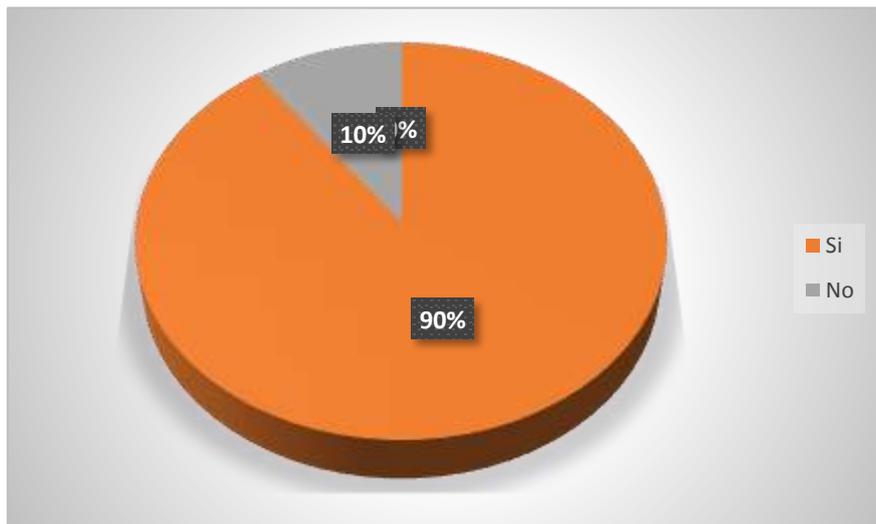


Figura 18. Consideración de un buen líder en la empresa

Fuente. Tabla 03

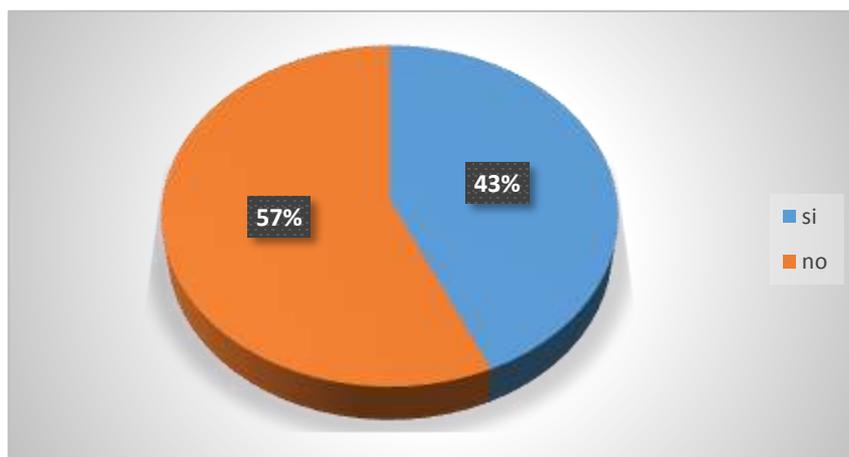


Figura 19. Promueve el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 03

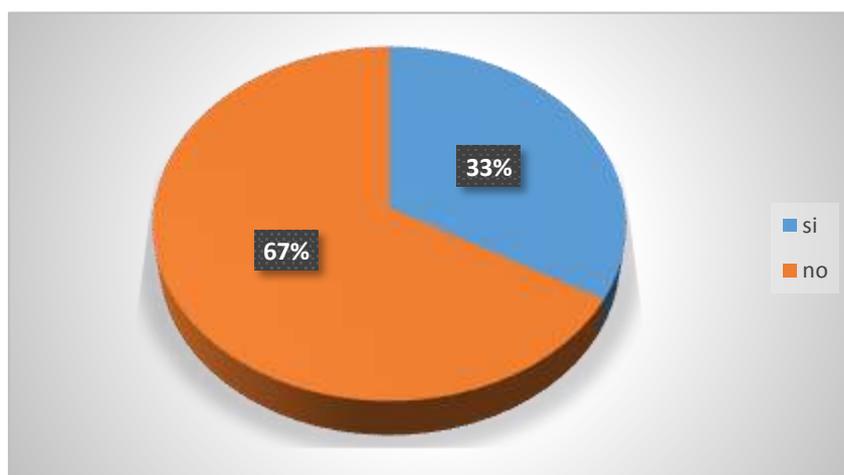


Figura 20. Ayuda a resolver los errores que comete el personal

Fuente. Tabla 03

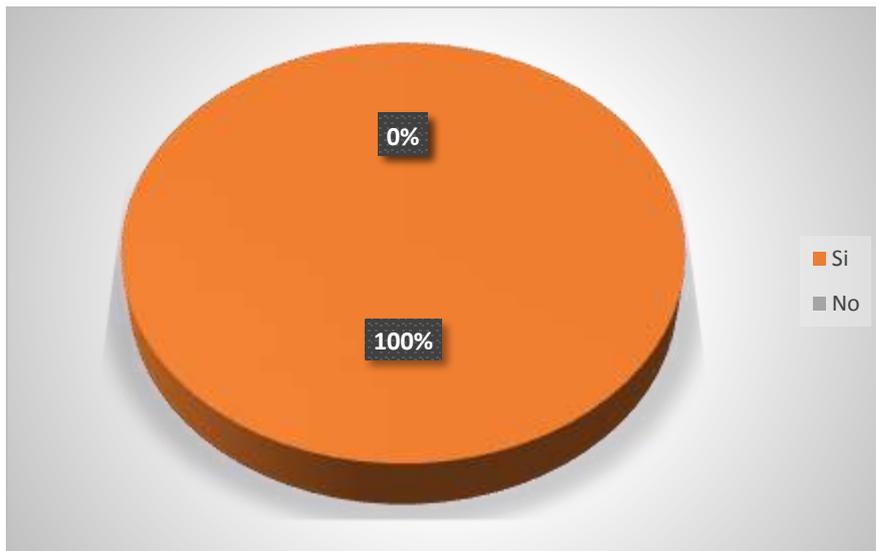


Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones

Fuente. Tabla 03

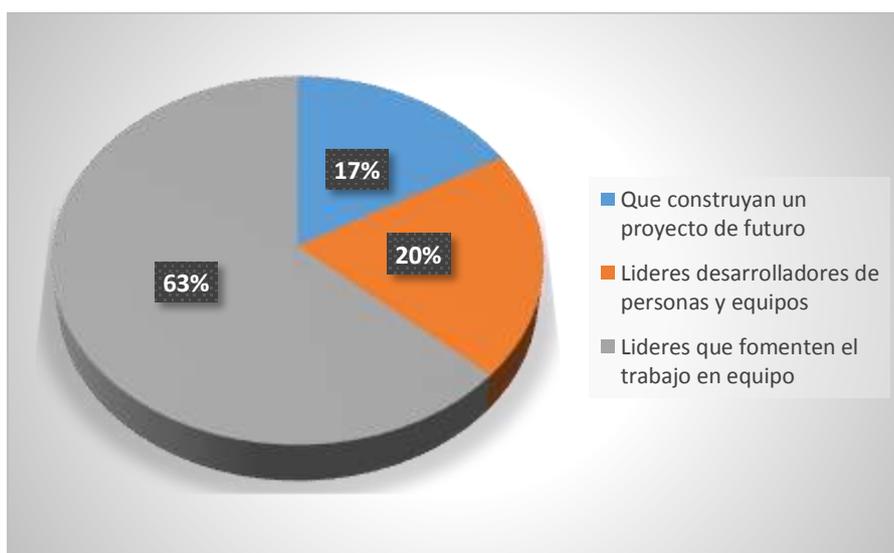


Figura 22. Tipo de líderes que necesita su empresa

Fuente. Tabla 03

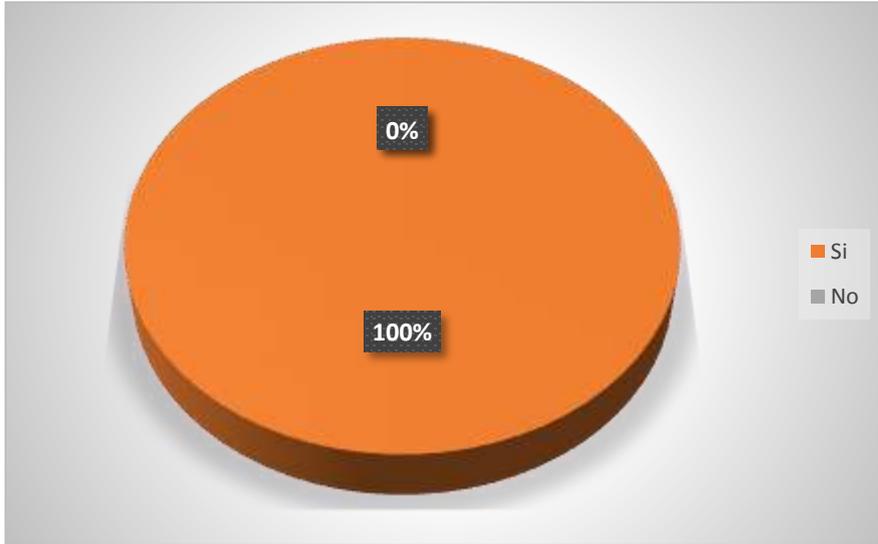
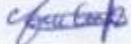


Figura 23. Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.

Fuente. Tabla 03

Anexo 7

Solicitud presentada a la Municipalidad Provincial del Santa

		SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)		N° DE REGISTRO					
FORMULARIO									
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:									
Municipalidad Provincial del Santa									
II. DATOS DEL SOLICITANTE:									
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL Vásquez Rojas Fiorella Evelyn			DOCUMENTO DE IDENTIDAD: D.N.I./L.M./C.E./OTRO 74880234						
DOMICILIO									
AV/CALLE/JV/PSJ. Av. Anacrón	N°DPTO./INT. N° 1738	DISTRITO Chimbote	URBANIZACIÓN P. Jaen San Francisco de Asís						
PROVINCIA Santa	DEPARTAMENTO Ancash	CORREO ELECTRÓNICO fiorellyn@hotmail.com	TELÉFONO 917419594						
III. INFORMACIÓN SOLICITADA:									
Información detallada sobre la cantidad de MYPEs del rubro baterías que existen en el distrito de Chimbote que son formales.									
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:									
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")									
CÓPIA SIMPLE	<input checked="" type="checkbox"/>	DISQUETE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>
APELLIDOS Y NOMBRES Vásquez Rojas Fiorella Evelyn FIRMA 				FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN					
OBSERVACIONES:									
Municipalidad Provincial Del Santa Área De Trámite Documentario									
NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA									
									
			Documento: 000018477 - 2019 Expediente:						
			Recepcionado: 31/03/2019 11:09:33 AM Folios: 3						