



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO COMO FACTOR
RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA
MINORISTA DE CALZADO PARA DAMAS DEL
MERCADO MODELO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE,
2019

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

AUTORA

VILLACORTA PUELLES CATERIN ELIZABETH
ORCID: 0000-0001-5968-4783

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villacorta Puelles, Caterin Elizabeth
ORCID: 0000-0001-5968-4783

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID: 0000-0002-5471-4549

HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres Omer Villacorta Benítez y Rocío Puelles Regalado por sus enseñanzas y valores inculcados.

A mi esposo Juan Luis Quiñonez López por su apoyo incondicional durante el periodo de mi trabajo de investigación

A mis docentes de todo el periodo de mi carrera por sus aportes y enseñanzas, al profesor Centurión Medina Reinerio Zacarías, quien con su paciencia y experiencia me brindo el conocimiento necesario

DEDICATORIA

Se lo dedico a mi familia Papa, Mama y Hermanos que son mi inspiración y fuerza para lograr todas mis metas y a mis abuelos Segundo Puelles Vera, Santos Regalado Rojas y Isabel.

A mi esposo que se ha convertido en mi compañero de aventuras, logros y metas por cumplir juntos.

A la memoria del docente Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo quien nos dejó una gran enseñanza en el poco tiempo de conocerlo, quedando sus recuerdos como un gran Maestro

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: identificar las características de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. En el presente estudio de investigación se utilizó diseño No experimental – Transversal – descriptivo para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio a quienes se aplicó un cuestionario de 27 preguntas, a través de la técnica obteniendo los siguientes resultados. El 80% son trabajadores de ventas, el 50% trabaja 72 horas semanales, el 100% tiene un tiempo de permanencia en el rubro hasta máximo 3 años, el 20% nunca trabajan bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, el 30% de los colaboradores casi nunca realizan trabajo en conjunto con sus jefes, el 60% de los jefes a veces o nunca hacen un control para ver el rendimiento de sus trabajadores. El 20% casi siempre o siempre ejercen liderazgo autocrático, el 50% casi nunca ejercen liderazgo transformacional en la empresa, el 70% de los colaboradores de las MYPES siempre o casi siempre se consideran líderes. Se concluye que la falta de trabajo de la gestión de calidad en base a un liderazgo transformacional, no permite que las empresas optimicen su productividad, si bien los colaboradores se pueden considerar líderes, no es suficiente para mejorar el trabajo en equipo, la distribución del trabajo y el control del personal.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, Mypes.

ABSTRACT

The research aimed to generate: to identify the leadership characteristics as a relevant factor for quality management in the MSEs of the commerce sector, retail footwear category for ladies of the model market of the Chimbote district, 2019. In the present research study Non-experimental - Cross-sectional - descriptive design was used to collect the information, a sample population of 10 micro and small businesses in the commerce sector was used to whom a questionnaire of 27 questions was applied, through the technique obtaining the following results. 80% are sales workers, 50% work 72 hours a week, 100% have a time of permanence in the field up to a maximum of 3 years, 20% never work under the guidelines of a quality management system, 30 % of employees almost never do joint work with their bosses, 60% of bosses sometimes or never do a control to see the performance of their workers. 20% almost always or always exercise autocratic leadership, 50% almost never exercise transformational leadership in the company, 70% of the collaborators of the MYPES always or almost always consider themselves leaders. It is concluded that the lack of quality management work based on transformational leadership does not allow companies to optimize their productivity, although employees can be considered leaders, it is not enough to improve teamwork, the distribution of work and personnel control.

Key words: Quality Management, leadership, Mypes.

CONTENIDO

TITULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LITERATURA	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	17
2.3 Marco conceptual.....	26
III. HIPOTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y Muestra	28
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia	33
4.7 Principios Éticos.....	34
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de Resultados	41
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1 Conclusiones	46
5.2 Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de chimbote, 2019.....	36
Tabla 02. Características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de chimbote, 2019.....	37
Tabla 03. Características del liderazgo en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de chimbote, 2019.	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cargo en la empresa	66
Figura 2. Trabajo semanal	66
Figura 3. Años en la empresa.....	67
Figura 4. Lineamientos de un sistema de gestión de calidad.....	67
Figura 5. Se organiza de manera equitativa.....	67
Figura 6. Tu jefe escucha y recoge las opiniones	68
Figura 7. Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados.	68
Figura 8. Se trabaja en base a expectativas realistas.....	69
Figura 9. Realizas inventario periódicamente.....	69
Figura 10. Se realizan supervisiones.....	69
Figura 11. Consideras a tu jefe como un líder.	70
Figura 12. Consideras que se ejerce liderazgo autocrático.....	70
Figura 13. Consideras que se ejerce liderazgo transformacional.....	71
Figura 14. Te consideras un líder.....	71
Figura 15. Tu trabajo contribuye a conseguir los resultados.	71
Figura 16. Has recibido capacitaciones.	72
Figura 17. Tu desempeño en el trabajo es el adecuado	72

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto permite plantear y resolver distintas situaciones que se presentan en las MYPES del Perú, como en diferentes países, en la mayoría de casos las micro y pequeñas empresas no logran sobrepasar los tres años de vida a pesar de las habilidades que tienen algunos de sus administradores, esto puede ser, debido a los diferentes cambios del entorno que afectan a los negocios. Para analizar mejor, se puede tener en cuenta la gestión de calidad y el liderazgo que se aplica en todos los procesos. Los directivos son los responsables de transmitir la política, filosofía y objetivos de las MYPES ante los beneficiarios del servicio, que vienen a ser los consumidores.

En América Latina y el Caribe es una región que se caracteriza por la fuerte presencia de las empresas muy pequeñas que son creadas por emprendedores, esto demuestra que ya existían aproximadamente 11 millones de unidades económicas. El trabajo destaca el fuerte predominio de unidades productivas muy pequeñas, de baja productividad y que concentran una elevada proporción del empleo en la economía de los países de la región, estas empresas por el tamaño de su productividad, ayudan al país con su crecimiento económico, esto también se refleja en el ámbito laboral con estadísticas de trabajo decente y condiciones de trabajo. Igualmente, en la calidad de empleo y niveles de ingreso a algunos segmentos más vulnerables (Ferraro & Rojo, 2018, p.7).

En el Perú es importante reconocer las micro y la pequeña empresa ya que existe un 95% que conforman parte de las MYPE para la dinámica económica del Perú, dada a su alta concentración de poder emprender y crecer es importante que conozcan todas las normas y reglamentos para que puedan llegar a la formalidad y así

poder seguir emprendiendo de una manera legal y aportando económicamente la economía del Perú (Noreña, 2019).

Todos los datos estadísticos y conclusiones en el desarrollo de este proyecto, van a servir a la sociedad y a las mismas MYPES del sector comercio, en la consigna de mejorar sus servicios, preparar mejor a los colaboradores, que demostraran sus habilidades y liderazgo con los consumidores.

Se debe considerar que la ciudad de Chimbote se encuentra en desarrollo y crecimiento, las grandes empresas, productos y marcas están ingresando y esto genera mayor competitividad en el mercado. Los profesionales cada vez deben ser más competitivos, demostrar capacidad de liderazgo y gestión, en un mundo globalizado donde los conocimientos y su aplicación óptima en la realidad, cada vez son más valorados y requeridos. De esta manera, es muy importante que las MYPES del sector comercio, estén a la altura de lo que el mercado demanda, los colaboradores deben recibir capacitaciones de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y eso solo se va a lograr si los directivos cuentan con información actualizada, consistente y al instante, que les permita tener resultados inmediatos para un mejor mercado.

El enunciado del problema es la incorporación del liderazgo como factor relevante incide en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2019

La calidad solo afecta a las relaciones entre empresas proveedoras y su clientela. La satisfacción de la clientela con su producto y servicio prestado es lo que

determina la continuidad de su relación. Sin embargo, actualmente no conocen el liderazgo bajo el enfoque de la gestión de calidad los productos y servicios, pueden afectar un conjunto de circunstancias que rozan las fronteras de los países, como la seguridad y la salud de las personas y de estas responsabilidades no se pueden inhibir los estados.

El desarrollo del informe se identificó las características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Para eso, el presente trabajo de investigación se justificó a nivel social, donde las más favorecidos fueron las empresas de tiendas de calzado para el crecimiento de ellas, considerando la importancia de la gestión de calidad y el liderazgo de gran información para el desarrollo y el avance de sus empresas tanto en lo teórico donde podrán desarrollarse como empresarios de gran índole y podrán mejorar al personal teniendo ese potencial de liderazgo y una calidad de servicio mejorada

La mejora continua de la calidad se da incrementando la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño. Esto se logra con un desempeño integro de liderazgo el camino en la calidad es un camino complejo que existe esfuerzo personal y colectivo, el liderazgo es esencial para las organizaciones. Sin él, la organización está abocada al fracaso y desventaja. Los modelos de gestión de calidad dan gran importancia al liderazgo horizontal, para que exista calidad es importante que la dirección ejerza un liderazgo claro y comprometido con los proyectos de mejora continua. (Ayala, 2014)

Si bien es cierto la gestión de calidad es muy importante para las MYPES, no existe un asesoramiento para los colaboradores para mejorar esa gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo que se necesita para optimizar los procesos de enseñanza.

Para tratar el tema de liderazgo, se cita una interrogante, ¿el líder nace o se hace?

Al respecto podemos decir que los líderes siempre han existido y que el acto de liderar es tan antiguo como la humanidad. La literatura sobre el liderazgo es amplia y se ha dado a conocer de manera más puntual, principalmente en los últimos años.

Las MYPES del sector comercio, rubro tiendas de calzado para mujer es un negocio de naturaleza operativa, y que por ello cuenta con personal con diferentes habilidades sobre todo operarios los cuales se puede a prueba la calidad de dirección del emprendedor para lograr los objetivos y poder llegar a la meta.

De esta manera, en los factores de producción de una MYPE del sector comercio el liderazgo de un colaborador es muy importante, para ello es bueno que convergen en que es lo que se necesita, para que se garantice el cumplimiento de los servicios.

Este segmento empresarial representa el 99,5% del total de las empresas formales en la economía peruana -el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% media- de las cuales el 87,6% de ellas se dedican a la actividad del comercio y servicios, y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca) (Ministerio de la producción, 2017).

Según lo mencionado el 99,4% corresponde al segmento de las micro y pequeñas empresas donde se entiende que el mercado peruano está casi totalmente dominado por este segmento empresarial, de tal forma que es importante investigar y conocer la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo de estas empresas e intentar deducir en qué nivel se encuentra.

El presente trabajo de investigación se enfocó en el rubro de tiendas de calzado para damas, es un negocio que se ha desarrollado con el pasar de los años. Este negocio muy poco conoce sobre gestión de calidad y no ejerce mucho liderazgo, es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo, distrito de Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar las características de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Describir las características del liderazgo en las MYPES del sector comercio,

rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Este trabajo de investigación se justificó porque se orientó a conocer lo que ocurre en la realidad de las MYPES del sector comercio, rubro tiendas de calzado para mujer, con respecto a liderazgo que se ejerce dentro de la gestión de calidad de las mismas. Permitió conocer los niveles de aceptación de estas variables por parte de los colaboradores y que tanto lo ponen en práctica para el beneficio de sus labores cotidianas y rendimiento de los trabajadores. Y se observó el nivel de formalidad de las MYPES en el sector comercio y cuanto avanza en nuestro país y su crecimiento.

El conocimiento de las variables de la presente investigación tendrá 3 aplicaciones prácticas: en primer lugar favorecería a las MYPES del sector comercio, para así reducir la cantidad de informalidad que existe actualmente y dar a entender la importancia de conocer un sistema de gestión de calidad, la cual basada en liderazgo, permita que todos los colaboradores y todas las empresas y/o personas que interactúan con este sector, valoren la gestión existente y quieran crecer en conjunto para mejorar y poder brindar un mejor servicio. En segundo lugar, en beneficio de los consumidores, quienes son los principales beneficiarios de la buena gestión de las MYPES del sector comercio, de esta manera no solo ver el liderazgo en el mejor servicio del cliente. Y en tercer como impacta sobre el país, no solo en un buen servicio de calidad, si no a nivel de producción, ya que las personas con capacidad de liderazgo y formados bajo una política de gestión de calidad, pueden mejorar y maximizar el servicio y la producción de cualquier empresa, por ende, se puede obtener el crecimiento económico del país.

La investigación fue de diseño no experimental -transversal – descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 27 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 80% son trabajadores de ventas, el 50% de los colaboradores trabaja 72 horas semanales, el 100% tiene un tiempo de permanencia en el rubro hasta máximo de 3 años. El 20% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas casi nunca trabajan bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, un 20% siempre se organizan de manera equitativa el trabajo. El 20% de los jefes de las micro y pequeñas empresas siempre pone en práctica las opiniones de su equipo de trabajo en conjunto con sus jefes, el 20% siempre trabaja en base a expectativas con respecto a las ventas, el 70% de los colaboradores casi nunca o a veces realiza inventarios periódicamente, el 60% de los jefes de las micro y pequeñas empresas a veces o nunca hacen un control para ver el rendimiento de su trabajador. El 20% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas casi siempre o siempre ejercen liderazgo autocrático, 50% de las micro y pequeñas empresas casi nunca ejercen liderazgo transformacional en la empresa, el 70% de los colaboradores de las Mypes siempre o casi siempre se consideran líderes, el 50% de los colaboradores consideran que contribuyen a conseguir resultados para la empresa, el 40% de los colaboradores de las MYPES a veces han recibido capacitaciones para el buen funcionamiento de la empresa, el 30% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio siempre tienen un buen desempeño en el trabajo.

La investigación concluye que la mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas trabaja en el área de ventas, con 72 horas semanales y el tiempo

que desempeñan en el cargo como máximo son 3 años laborando en el sector comercio rubro calzado para damas. La mayoría de las micro y pequeñas empresas no trabajan bajo un sistema de gestión de calidad, pero se indica que hay una organización equitativa para el trabajo, también se demuestra que no se toman siempre en cuenta las opiniones de los trabajadores, los jefes no realizan trabajo en conjunto con sus colaboradores, dentro de ellas el alta de comunicación hace que no puedan hacer un buen control de sus mercaderías y no realizan inventarios. La totalidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas demuestra que el nivel de liderazgo de sus jefes es bajo, pero si ejercen un liderazgo autocrático. El liderazgo transformacional que es el más completo es muy bajo. La mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas investigadas no tienen un buen nivel de liderazgo, así como tampoco un buen nivel de gestión de calidad, la falta de trabajo de la gestión de calidad en base a un liderazgo transformacional, no permite que las empresas optimicen su productividad, si bien los colaboradores se pueden considerar líderes, no es suficiente para mejorar el trabajo en equipo, la distribución del trabajo y el control de personal y las mercaderías.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Gaitán & Rodríguez (2018) en su seminario de graduación para optar al título de licencias en Administración de Empresa “*Gestión de calidad del liderazgo en la organización*”, mencionan como objetivo general conocer el papel que juega la gestión de calidad, mediante un estudio teórico que proporciona conocimientos para el logro del liderazgo de la organización. Se concluyó que la gestión de los recursos humanos es el factor más importante en un sistema de gestión de calidad, ya que existe compromiso directo por parte de este recurso, en el desarrollo de las actividades de los procesos productivo de una organización. Siendo fundamental para lograr el liderazgo de la organización. Teniendo un precedente para las organizaciones futuras que desean ser competitivas y mejorar las actividades del proceso productivo implantando un sistema de gestión de calidad y de esta manera lograr el liderazgo de la organización.

Cortez (2018) en su tesis *Importancia del liderazgo transformador para las organizaciones comerciales y educativas*, menciona como objetivo general determinar el porcentaje de importancia del liderazgo transformador en las organizaciones comerciales Mi Pymes de la zona omnicentro Facatativá y organizaciones de educación superior de Sabana de Occidente seleccionadas. Esta investigación fue de tipo exploratoria, método hipotético-deductivo. Los resultados más relevantes fueron que El liderazgo transformador como corriente innovadora del liderazgo al no ser conocido y de alta aplicabilidad goza de un nivel óptimo nivel de la recepción por el público, emprendedor y educativo, también se encontró que, el

público joven presenta resistencia a temas de liderazgo, mejoramiento continuo y reinención, pero es fácil de manejar. De acuerdo a esto se concluyó que la importancia del liderazgo transformador en las organizaciones comerciales mi pyme de la zona omnicroto y las organizaciones de educación superior son de un alto porcentaje (80% y 87,5% respectivamente). Las tendencias identificadas que afectan negativamente la productividad de las organizaciones comerciales mi pyme de la zona omnicroto de Facatativá son en síntesis de carácter interpersonal y de poca preparación académica y profesional para su ejercicio comercial y administrativo. Se puede decir que en las organizaciones comerciales y organizaciones de educación si hay un gran porcentaje de liderazgo transformador, pero aún les falta los conocimientos necesarios para hacer crecer su negocio para ello es bueno reforzar los sus experiencial relacionadas con liderazgo para así se puedan apoyar en la toma de decisiones y manejo de personal, teniendo claro los conocimientos.

Guevara (2019) en su tesis titulada “*Gestión de calidad para las Pymes del calzado en el cantón Cevallos*”, menciona como objetivo general identificar un sistema de gestión de calidad aplicable a las pymes del sector calzado en el catón Cevallos. Fue de método deductivo – experimental tipo de investigación descriptiva. Los resultados más relevantes fueron que las pymes están de acuerdo que se debe implementar un modelo de gestión de calidad los cual permita optimizar el uso de los recursos de la empresa para una mejor productividad lo cual será necesario aplicar y desarrollar estrategias de calidad. Se concluyó que los procesos de producción son casi la mayoría artesanales, tradicionales lo cual no cuenta con estándares de calidad, ni un sistema de control que ayude en su mayoría en la mejora de los procesos con base a la evaluación de los datos y la información, por lo tanto, los empleados deben

ser conscientes del modo en que deben desempeñar su trabajo. La mayor parte de las empresas realizan análisis y medición de sus procesos, pero cabe resaltar que no están relacionados a lo que respecta con la calidad, sin embargo, tratan de hacer lo mejor pero no está demás el poder acceder a un manual de calidad para el logro del desempeño eficaz del proceso. De manera que se entiende que les falta gestión de calidad para poder mejorar sus procesos para una buena elaboración de su calzado y de otra manera llegar a ser internacionales, así poder aprovechar los beneficios que tienen y si fuera necesario, actualizar los riesgos y mediante la planificación como empresa para lograr buenos objetivos en una buena gestión de calidad, y así sus productos estén al nivel que requiere el mercado y tener clientes satisfechos.

A nivel nacional

Valderrama (2015) en su tesis titulada *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito del porvenir, año 2014*, menciona como objetivo general describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio. Esta investigación es de diseño no experimental, descriptivo y transversal. Llego a los siguiente que el 60% de estas Mypes vienen realizando sus actividades durante más de diez años lo que indica que cuentan con bastante experiencia en rubro de venta de calzado, contando con una demanda del 66.75% en calzado para damas y menos del 50% calzado para caballeros lo que indica que estas empresas tienen mayor representación en el mercado en venta de calzado para mujer. Además, también, se llegó a la conclusión que los clientes antes de adquirir los productos tienen en cuenta la calidad y el precio como requisito de compra con un 46.7% en calidad y el precio con 33.3%; la variación que hay entre las dos es mínima por lo

tanto se debe trabajar en los dos factores de manera equitativa. Por otro lado, tenemos que estas empresas determinan su calidad a través de su materia prima con las que trabajan con un 40% y las demás en la mano de obra con lo que cuenta para sus procesos con un 33.3%. De acuerdo a lo mencionado, se entiende que en el mercado hay una mayor rentabilidad para la venta de calzado para damas que para los caballeros, lo cual permite a las empresas tener un respaldo del mercado, y así poder mejorar en su producto y fabricación teniendo en cuenta que las mujeres prefieren que sea de una buena calidad, para ello las MYPES tienen que implementar la mano de obra y mejorar en su servicio y puedan emplear un buen control en sus procesos y no corran el riesgo de que sus productos estén fuera de lo que requiere el mercado y no pierdan a sus clientes.

Díaz (2017) en su tesis titulada *gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en la MYPES del sector servicio, rubro molinos de productos alimenticios, distrito de calleria, año 2017*, menciona como objetivo general determinar si las Mypes del sector servicio, rubro molino de productos alimenticios, se gestionan bajo el enfoque del liderazgo. Esta investigación fue no experimental –transversal – descriptivo, es decir la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único. Llegó a los siguientes resultados esta principalmente de la edad de 51 años a más (46.7%). El 86.7% son de sexo masculino y sin instrucción: es decir 40.0% son empíricos. Estas MYPES, en su mayoría ya tienen una presencia en el mercado de 11 a más años (46.7%) y en promedio tienen de 6 a 10 trabajadores (73.3%). En gestión de calidad: el 100.0% dirige su negocio con calidad; pero solo el 66.7% ha diseñado y exhibe la misión, visión y valores; cuenta con organigramas definidos (86.7%), que les permite tener una mejor organización. En liderazgo un

sector se considera líder (46.7%) y otro “jefe” (53.3%) porque indica, el sector requiere autoridad. Aplican liderazgo empresarial (53.3%) y el autocrático (33.3%) los emprendedores involucran a sus colaboradores en sus objetivos (100.0%) y consideran que la motivación es muy importante (46.7%) Se concluyó que los emprendedores reconocen el liderazgo efectivo, no un liderazgo democrático que puede causar complicaciones en la dirección empresarial cuando es excesivo en el sentido de filiación. Por eso, sentencian que el líder debe colocarse el papel de líder en las circunstancias que se requieran. De acuerdo a lo mencionado, se entiende que en la empresa si hay emprendedores con un alto nivel de liderazgo efectivo que ayuda para desarrollarse como colaboradores, pero no un liderazgo democrático por motivos de decisiones que tiene que tomar el líder en las circunstancias que se requiera.

Aurazo (2019), en su tesis titulada *Caracterización de la rentabilidad y formalización de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro compra/venta de calzado del distrito del porvenir, año 2014*, menciona como objetivo general determinar las principales características de la rentabilidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro compra/venta de calzado el porvenir. Esta investigación fue cuantitativa, con un nivel de investigación cuantitativo con diseño no experimental – transversal y descriptivo. Llegó a lo siguiente, que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra/venta de calzado, considera que su empresa es rentable y que el 52% sostiene que a través de sus mayores ganancias la empresa llegó a ser rentable y el 57% considera que la medida que adoptó incrementar la rentabilidad fue la reducción de sus costos de venta. Se

concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas son rentables ya que implementaron la reducción de costos y así poder obtener más ganancias.

A nivel local

Ángeles (2016) en su tesis titulada *caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014*, esta investigación fue cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Llegó a los siguientes resultados que el 43% de los representantes de las MYPES tienen una edad de 40 a 49 años la mayoría cuenta con estudios técnicos y 86% tiene como finalidad maximizar ganancias, la totalidad de las MYPES no conocen técnicas de gestión, pero si aplican el liderazgo democrático, pero no siguen un plan de negocio estratégico, por último quiere decir que la mayoría ha obtenido con la gestión de calidad que sus clientes estén más satisfechos y es por ello que Steven dice que las mayorías de las MYPES si aplican gestión de calidad. Se concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas si aplican liderazgo democrático que ayuda mucho a que los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades y así puedan tomar decisiones que les dé resultado, y que la mayoría ha obtenido con la gestión de calidad clientes contentos.

Gutiérrez (2016) en su tesis titulada *caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2013*. Menciona como objetivo general determinar si las MYPES del sector comercio, rubro venta de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad. En esta

investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Llegó a los siguientes que el 71.4% de las micro y pequeñas empresas encuestadas si han identificado procesos para dar un buen servicio al cliente y el 28.6% no. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas la gran mayoría si ha identificado procesos para dar un buen servicio al cliente. Conclusión que en el presente estudio se concluye que la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas, la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, pero si buscan dar soluciones a los problemas de sus micro y pequeñas empresas, la totalidad de las micro y pequeñas empresas brindan un buen trato al cliente, de la misma la mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente. Por último, quiere decir que las micro y pequeñas empresas al no tener conocimiento de gestión de calidad, desarrollan su habilidad con ver las necesidades del cliente lo cual vemos que si hay un poder de liderazgo para poder tomar decisiones y resolver problemas.

Pejerrey (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017* tiene como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, descriptivo. Llego a lo siguiente que el 50% no conoce el termino de gestión de calidad. El 78.6% no aplica el servicio de gestión de calidad en el servicio que brinda a su cliente. Llego a la conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro más de 7 años, cuentan con 5 trabajadores, son familiares y fue creado para subsistir. Además, la mayoría de las micro y

pequeñas empresas no conocen el termino de gestión de calidad, por eso no aplican ninguna técnica en su organización, su personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad, a través de la técnica de evaluación miden el rendimiento del personal, la gestión de calidad contribuye en mejorar el rendimiento del negocio y ayuda alcanzar los objetivos. Por otra parte si conocen el termino de atención al cliente, pero no aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan, si creen que la atención es fundamental para que el cliente regrese al establecimiento utilizan la herramienta de la confianza y suponen que el factor más importante para la buena atención al cliente es la atención personalizada, así mismo la atención que brindan es regular, no brindan una buena atención por la mala organización de su personal, a pesar de ello si tienen clientes satisfechos.

De esta manera se entiende que en Chimbote no se aplica la gestión de calidad por diversos factores: falta de conocimiento, no aplicación de técnicas, no hay iniciativa por falta de los colaboradores, entre otros. También se entiende que los colaboradores se basan en técnicas básicas de atención al cliente, personalizada como herramienta fundamental para aumentar la productividad. Se sabe que en la actualidad el aumento de la productividad está directamente relacionado con todo un conjunto de procesos derivados de la gestión de calidad y es aquí donde entra el tipo de liderazgo que pueden ejercer los dueños o directivos de las micro y pequeñas empresas para hacer mejoras necesarias.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Las Micro y pequeñas empresas

La promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las Mypes son el objetivo de esta ley. Se desea traducir en incrementar el empleo sostenible, productividad y rentabilidad, el aporte al producto bruto interno, la ampliación al mercado interno y las exportaciones, y apoyo a la recaudación tributaria. (Ley, N°28015,2003)

Según la superintendencia de administración tributaria, las Mypes es una unidad económica que opera una persona ya sea natural o jurídica según cualquier la forma de organización o gestión empresarial que tiene como objetivo desarrollar distintas actividades como de extracción y transformación de bienes o prestación de servicios, como su producción y comercialización. Todo se encuentra regulado en el TUO (Texto Único Ordenado).

Características de las micro y pequeñas empresas

Es microempresa la que tienen ventas anuales con tope máximo 150 UIT(S/.555mil) y pequeña empresa la que tiene entre 150 UIT (S/. 555 mil) y 1.700 UIT (S/. 6'290.000). En los 3 primeros años de su inscripción en la REMYPE, las empresas no tendrán ninguna sanción por faltas que cometan contando desde su inscripción, siempre que las microempresas cumplan con compensar la infracción cometida, de pagar dentro de lo que la SUNAT lo notifique para tal efecto. Lo expuesto en el presente artículo no exonerar de los pagos tributarios que corresponda. Este tiene como propósito establecer el marco legal para la difusión de

la competitividad, formalización, desarrollo y avance de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “LEY MYPE” D.S N°007-2008-TR. “texto único ordenado de la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas y del acceso al empleo decente” (Escalante, 2016). Comparación entre la ley de las MYPES D.S.N° 007-2008-TR Y LA LEY N°30056 numero 1- ley MYPE D.S.N° 007-2008-TR en la micro empresa en ventas anuales, hasta 150 UIT Y de trabajadores de 1 a 10. Número 2-ley N°30056 en las micro empresa, hasta 150 UIT y de cantidad de trabajadores no hay límites y de una pequeña empresa, más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT y de trabajadores no hay límites. (Según la ley N° 30056,2013, p.11)

Importancia

La importancia de las MYPES se muestra en distintos ángulos. Los cuales se dividen en dos: primero, es una de las iniciales fuentes de empleo; es atrayente para promocionar el empleo en la medida en que solo requiere una primera inversión y permite el acceso a distintos tipos de empresa incluyendo las de bajos recursos. Segundo, pueden aportar a la gran empresa resolviendo algunos problemas en la producción. Así personas de bajos recursos pueden generar su propio empleo. Se incentivan a generar pequeñas empresas porque generan empleo e innovación. Se equivocan, al considerar la pequeña empresa es una corriente de países del tercer mundo. Basta darse cuenta cómo ha evolucionado y creciendo las medianas y pequeñas empresas que progresan en distintos países. De igual forma en el Perú las personas se han ido empoderando como empresarios (Tello, 2014).

Si nos damos cuenta la gran importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresa, teniendo empresarios que han llegado a crecer y dando oportunidades de trabajo a la población peruana ya que la mayoría se encuentra laborando en una microempresa, por eso es importante el desarrollo de cada una de las Mypes para ver sus dificultades y llegar a que se sigan desarrollando y puedan ser formales ya que es uno de los principales problemas en nuestro país. Y constituyen el más importante motor para el desarrollo del País, y su valor se basa en que: Más trabajo a la población, motiva las ganas de trabajar y el carácter emprendedor del pueblo, mejora la distribución del ingreso y reduce la pobreza.

Gestión de calidad

Según las normas 9000:2015, 2015, para dirigir e intervenir en una constitución llegando a un descubrimiento es importante que se maneje y lleve un control en forma minuciosa y transparente. Para poder lograr el éxito se necesita implementar y mantener un sistema de gestión que sirva para la mejora continua y el desarrollo de las necesidades de ambas partes ya sea el cliente, trabajador o empresa. Se demuestra como una manera de llegar al consumidor para asegura la calidad de todo aquello que una organización ofrece. Las normas ISO 9000 se plantearon como un conjunto de reglas internacionales para la gestión de calidad que desde que se establecieron, han tenido una gran importancia en las empresas para la mejora continua de sistemas de gestión de calidad. (9000:2015,2015)

No se puede dejar de lado las enseñanzas del padre de la calidad, quien desarrollo una metodología, basada en aplicaciones e insistía en no re describir funciones, en forma cerrada negaba todas las cosas negativas para el desarrollo y

daba prioridad a las ideas innovadoras de los colaboradores, todo esto se resume en estos puntos: Crear tenacidad en el propósito de la mejora del producto y servicio, mejorar siempre la calidad de servicio, aprobar en establecer el liderazgo si bien es cierto el uso de las técnicas de gestión, para mejorar la toma de decisiones y poder crecer el desarrollo y crecimiento de la empresa está basada a la gestión de calidad. (Gestión de calidad, 2010).

Un sistema de gestión de calidad puede ayudar un mejor control en nuestro sistema empresarial, mediante procesos internos de una organización por ene una cultura de calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en todos sus aspectos y sobre todo basado en la mejora continua. La gestión de calidad como nuevo enfoque gerencial, permite a las organizaciones convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión de los conocimientos, basada principalmente en el recurso más importante, el recurso humano y sus conocimientos la verdadera capacidad empresarial no está representada en la cantidad de información con que cuenta si no en la capacidad para utilizarla. (Hernández Palma, Barrios Parejo & Martínez Cierra, 2018)

En esta investigación se han identificado, señalado y definido con sustento en los documentos fuentes y en algunos trabajos relevantes propios del dominio del estudio los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma ISO 9001 de gestión de calidad brinda a las empresas. Los más destacados consisten, en primer lugar, en la presencia de un definido enfoque basado en riesgos. En la nueva versión, el término “riesgo” comienza a formar parte de nuevas cláusulas de la norma, en particular, el enfoque de procesos, el liderazgo y la planificación. De este modo, la documentación del sistema de calidad debe ser adecuada a los riegos existentes para

la conformidad de los productos o servicios y la satisfacción del cliente. Los beneficios financieros que proporciona la aplicación de la norma ISO 9001 a las empresas son tangibles. Existe una incidencia positiva de la ISO 9001 en indicadores esenciales del desempeño de las empresas. La mejora en los procesos de gestión administrativa, obtenida por la adecuación a la norma, constituye el soporte básico del mejoramiento visible de estos indicadores. (Lizarzaburu, 2016).

La calidad percibida incluye en la satisfacción del usuario y su fidelidad con un producto o servicio, siempre y cuando su percepción sea un juicio duradero, en cumplimiento de un estándar o expectativa preconcebida. La calidad debe ser diseñada a través de la implantación de un cambio de cultura organizacional, convirtiéndose no solo en un estándar técnico procedimental, si no en estándar mental corporativo en busca de la excelencia, enfatizando que excelencia no se limita a cumplir con un requisito, si no ir más allá, y que esas esferas de calidad aseguren un impacto positivo en la rentabilidad, productiva y sostenibilidad corporativa, a la vez que reducen los riesgos laborales e impactos ambientales organizacionales. Se establece, además, que mayor ventaja que la aplicación aislada de un modelo o una normativa siempre tendrá la aplicación de sistemas integrados de gestión de calidad (SIG). La calidad mejora nuestra posición competitiva en un mercado cambiante, tanto local como internacional, y dicha posición establece además el éxito corporativo de una marca a nivel mundial. (Chacón & Kamarova, 2018).

Liderazgo

Liderazgo es todo lo que se encuentra en toda organización, pero la mayoría de veces muy oculto. Según Fischman (2019):

En liderazgo todos tenemos la necesidad de afilar nuestra sierra, de ser mejores líderes y de lograr mejores resultados. Pero muchos ejecutivos, no se quieren dar el espacio de parar y afilar su sierra en liderazgo, no quieren invertir el tiempo ni el esfuerzo que requieren los cambios de conducta para ser mejores líderes. En parte porque sienten que ser mejor líder no es tan importante para los resultados de su carrera (párr. 2).

Según García (2019), hablando de los tipos de líderes se tiene los tipos de liderazgo positivo que ayudan al avance de los empleados, como sentirse bien en el desarrollo de sus actividades o aumentar los beneficios de la empresa, entre otros. Por otro lado, encontramos a los que generan una carga emocional negativa y perjudicial que puede crear caídas emocionales o trastornos, y provocar baja autoestima (párr. 5). En base a estos tipos de líderes se plantea los 5 tipos de liderazgo más habituales, entre estos tenemos según García (2019):

- **Liderazgo Laissez-faire (liderazgo delegativo).** Es un estilo de liderazgo que permite a la persona dejar hacer es cuando el líder delega sin ayuda alguna en donde no intervine y no aporta refuerzo.
- **Liderazgo Autocrático.** Es un estilo de liderazgo cuando un líder dista las políticas y procedimientos, decide qué objetivos se quieren alcanzar, dirige y controla todas las actividades para un gran control y liderazgo sin la ayuda de los demás y ninguna participación de los subordinados.

- **Liderazgo Democrático.** Es aquel que fomenta la participación de la comunidad laboral dejando que los empleados decidan más sobre sus funciones y tengas esa competencia para tomar decisiones los trabajadores pueden opinar no se limitan a solo recibir órdenes y para ello se alienta su participación.

- Liderazgo Transaccional.** Es un estilo donde el líder promueve el cumplimiento de sus trabajadores a través de los premios o castigos, teniendo un buen control de supervisión y guía constante.

- **Liderazgo Transformacional.** Según estos tipos de liderazgo, el enfoque de este proyecto está dirigido al liderazgo transformacional. García (2019) refiere sus principales ventajas a la flexibilidad al funcionamiento de las empresas, filosofía que motiva y aumenta la productividad y eficiencia de los colaboradores. Lideran el cambio en la organización gracias a su visión amplia y son capaces de influir de manera muy significativa sobre sus seguidores. Como desventajas se puede considerar que este tipo de liderazgo se basa en reglas, enseñanzas y motivaciones como virtudes intangibles como la visión, valores e ideas, todo el proceso de cambio siempre en conjunto con los seguidores, de manera que, si se presentase alguna situación de crisis en las que se debe reaccionar rápido puede hacer desfallecer la constitución a corto plazo. A pesar de esto, no hay muchas situaciones en las que las empresas den mayor énfasis la obtención de resultados a corto plazo en vez de escoger la prosperidad a largo plazo.

El comportamiento y acciones de un líder incluye aspectos personales y profesionales, este debe ser auténtico y confiable. Debe definir reglas claras y hacerlas cumplir y saber equilibrar positivamente los intereses de su grupo. También debe prevenir situaciones en la que los empleados están expuestos a tentaciones y dilemas morales al establecer principios éticos claros. Liderazgo no es sinónimo de autoridad. Un líder eficaz es aquel que es reconocido como tal. Esto se logra al escuchar seriamente las ideas de los seguidores y valorar sus sugerencias lo que hace a un líder no es el cargo, si no una serie de atributos, actitudes y hábitos que no lo separa del resto de personas en la organización. Un líder debe gestionar dinámica, eficiente y estratégicamente su organización y el personal que la integra, para influir positivamente en la consecución de las metas, logrando armonía en el grupo y a la vez minimizar el estrés que puedan generar las actividades laborales. Un liderazgo que incentiva la innovación puede contribuir a la creación de una capacidad fundamental para la supervivencia de las organizaciones, debido a los recursos humanos son indispensables para reforzar incentivar actitudes y conductas. Para permanecer en el tiempo, las organizaciones deben aprender a adaptarse a los cambios del entorno y el líder es quien orienta este proceso. (Palma, Cevallos & López, 2017).

Las organizaciones o MYPES exigen a manejar un conjunto de habilidades y destrezas que deben ir a la par según las nuevas prácticas empresariales, teniendo en cuenta que las microempresas en el país tienen un origen netamente familiar teniendo a su vez muchos desafíos y metas que a lo largo del tiempo presentan muchos problemas con el desarrollo organizacional dentro de cada una de ellas. El liderazgo aplicado en las microempresas tiene a su vez el gran desafío de motivar e

incentivar a sus sucesores a continuar desarrollando sus labores para así poder crecer u obtener mayores ingresos a largo plazo. Los gerentes o líderes de estas microempresas tienen como reto potencial mantener o potenciar el gran talento que poseen cada uno de los trabajadores. (Izquierdo, Novillo & Mocha, 2017).

La concepción de liderazgo ha sufrido modificaciones alineadas con ambiente que circundan el accionar del líder. Por ello las ideas de un líder como la persona con habilidades para definir una visión y la capacidad de guiar, dirigir, mandar y coordinar actividades con las personas a su cargo, como se expone en el paradigma tradicional, se transformó con la comprensión del líder como el individuo capaz de potencializar, facultar y formar a sus colaboradores, para que ellos puedan desarrollar sus habilidades que les permitan llegar a la meta, se puede concluir que este migra la consideración de un líder como protagonista, absoluto del logro colectivo, gracias a las características personales que posee; para considerar al líder como un elemento de grupo, con la habilidad de compartir, desarrollar y ver la visión organizacional, impulsando la comprensión y desarrollo del sistema del entorno, considerando las destrezas y fortalezas del personal y así poder favorecer por medio de la comunicación la construcción de un ambiente agradable para el desarrollo de sus actividades. (Díaz, Roncallo, López & Gonzales, 2018).

2.3 Marco conceptual

Gestión: es la acción que está dirigido por los representantes para conseguir o resolver cualquier proceso para así poder lograr sacar el beneficio del mismo, llevando a cabo responsabilidades, puede ser empresarial o personal, buscando ser realizado en el menor tiempo y con los mismos recursos.

Calidad: es una propiedad inherente de cualquier cosa que la misma permite caracterizarla ya sea con un producto o servicio los cuales son ofrecidos por los representantes de las empresas cumpliendo los estándares del cliente logrando una satisfacción.

Liderazgo: es un conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas, en un grupo de trabajo haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo logrando las metas planteadas y apoyando a su equipo para lograr los objetivos propuestos.

MYPE: estas siglas significan micro y pequeña empresa las cuales son empresas de rango pequeño constituido por emprendedores que pueden ser persona natural o jurídica, son consideradas como una unidad económica.

III. HIPOTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado: caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019 no se presenta hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

En el presente estudio de investigación se utilizó el diseño **No experimental - Transversal**.

Fue **No experimental** porque las variables, liderazgo y gestión de calidad, serán estudiadas en base a la realidad, no habrá manipulación ni se aplicará ningún estímulo que pueda modificar su medición, donde los colaboradores de las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas., serán encuestados con un cuestionario diseñado de manera correcta.

Fue **Transversal** porque el estudio de investigación características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Se desarrollará en un espacio de tiempo determinado, donde se tendrá un inicio y un fin específicamente el año, 2019.

4.2 Población y Muestra

Población

La población está constituida por 10 MYPE del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Muestra

Muestra conformada por 10 MYPE del sector comercio, rubro tienda de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de las tiendas del mercado modelo.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas encargadas de dirigir, administrar o gestionar los recursos tanto materiales como humanos de las micro y pequeñas empresas.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son cargo en la empresa, trabajo semanal y años laborando en la empresa, que van a influir directa o indirectamente en la toma de decisiones.	Cargo en la empresa	- Ventas - Almacén - Caja	Nominal
			Trabajo semanal	- 36 horas - 48 horas - 72 horas	Ordinal
			Años en la empresa	- 6 meses - 1 año - 1 año 2 meses - 1 año 6 meses - 2 años - 3 años	Ordinal
Gestión de Calidad	Gestión de la calidad consiste en la realización de los procesos para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones en una organización basado en estándares de calidad.	La Gestión de calidad se puede medir a través de: La planificación estratégica, operativa o táctica de la empresa. La organización de las áreas. La dirección hacia los objetivos. El control de cada uno de los procesos que se ejecutan.	Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Se organiza de manera equitativa el trabajo para todos los colaboradores.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Tu jefe escucha recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Se trabaja en base a	- Nunca - Casi nunca	Nominal

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
			expectativas realistas con respecto a las ventas de producto.	- A veces - Casi siempre - Siempre	
			Realizas inventarios periódicamente para llevar el control de la mercadería.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Se realizan supervisiones por parte de tu jefe para el control del tu trabajo.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
Liderazgo	El liderazgo es la interacción que se produce entre la empresa y el colaborador, requiere de un tipo de persona que influya de manera significativa en los colaboradores y se vea reflejado hacia los clientes.	El liderazgo puede ser direccionado de distintas maneras en una empresa, existen distintos tipos de liderazgo que se pueden identificar en una organización y este puede influir significativamente de manera positiva o negativa en los colaboradores. Esto va a depender de los responsables (dirigentes) de cada empresa.	Consideras a tu jefe como un líder en la empresa.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Te consideras un líder.	- Nunca - Casi nunca - A veces	Nominal

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
				- Casi siempre - Siempre	
			Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu empresa.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Has recibido capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal
			Crees que tu desempeño en el trabajo es el adecuado.	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el recojo de información es la encuesta, la cual estará direccionada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del Mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2019.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, elaborado con 27 preguntas dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, a las micro y pequeñas empresas y para la atención al cliente como factor relevante para la Gestión de Calidad.

4.5 Plan de análisis

Se utilizarán los siguientes programas informáticos:

- Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también será útil para las tablas y figuras.
- Microsoft Word para realizar la redacción del trabajo de investigación.
- PDF para la presentación final del proyecto de investigación.
- Microsoft Power Point para elaborar la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo, distrito de Chimbote, 2019?	<p>Objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Identificar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Describir las características del liderazgo en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.</p>	Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad	<p>Población La población está constituida por 10 MYPE del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.</p> <p>Muestra La muestra está conformada por 10 MYPE del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de las tiendas del mercado modelo.</p>	<p>Fue de diseño No experimental – Transversal Fue No experimental porque las variables, liderazgo y gestión de calidad, serán estudiadas en base a la realidad, no habrá manipulación ni se aplicará ningún estímulo que pueda modificar su medición, donde los colaboradores de las MYPES del sector comercio rubro venta minorista de calzado para damas., serán encuestados con un cuestionario diseñado de manera correcta.</p> <p>Fue Transversal porque el estudio de investigación características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019. Se desarrollará en un espacio de tiempo determinado, donde se tendrá un inicio y un fin específicamente el año, 2019.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

4.7 Principios Éticos

Protección a las personas:

Se protegerá a las personas partícipes del trabajo de investigación, respetando su privacidad, no revelando su identidad, datos personales y evitar tomarle fotografías.

Beneficencia y no maleficencia:

No se les interrumpirá en horas de su labor a las personas que participen en el trabajo de investigación, de tal forma, se evitará causarles algún tipo de daño.

Justicia:

Se aplicará las mismas preguntas a todos los participantes de la investigación; así mismo, si cada uno lo desea, podrán conocer los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario.

Integridad científica:

Si durante el desarrollo de la investigación, alguno de los participantes se encuentre en riesgos, como haber revelado por error algún dato personal, informarle de manera inmediata.

Consentimiento informado y expreso:

Aplicar el cuestionario y hacer las preguntas correspondientes siempre y cuando los participantes estén de acuerdo, dando su consentimiento verbalmente.

V. RESULTADOS

La presente investigación se ha propuesto para entender las características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio, rubro tiendas de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote. De esta manera se propusieron objetivos que se cumplieron a través de los resultados obtenidos. A continuación, se presentan los resultados en función a estos objetivos formulados. Se uso el programa SPSS para gestionar los resultados del cuestionario.

Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Identificar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Describir las características del liderazgo de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo distrito de Chimbote, 2019.

5.1. Resultados

Tabla 01

Características de los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Datos Básicos	n	%
Cargo en la Empresa		
Ventas	8	80.00
Almacén	1	10.00
Caja	1	10.00
Total	10	100.00
Trabajo Semanal		
36 horas	1	10.00
48 horas	4	40.00
72 horas	5	50.00
Total	10	100.00
Años en la Empresa		
6 meses	1	10.00
1 año	3	30.00
1 año 2 meses	1	10.00
1 año 6 meses	1	10.00
2 años	2	20.00
3 años	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestiona aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Tabla 02

Características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo dl distrito de Chimbote, 2019.

Gestión de Calidad	n	%
Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	2	20.00
A veces	6	60.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Se organiza de manera equitativa el trabajo para todos los colaboradores.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	2	20.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Tu jefe escucha recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	5	50.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	3	30.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 02

Características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo dl distrito de Chimbote, 2019.

Gestión de Calidad	n	%
Se trabaja en base a expectativas realistas con respecto a las ventas de producto.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	2	20.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Realizas inventarios periódicamente para llevar el control de la mercadería.		
Nunca	1	10.00
Casi Nunca	3	30.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Se realizan supervisiones por parte de tu jefe para el control del tu trabajo.		
Nunca	1	10.00
Casi Nunca	2	20.00
A veces	5	50.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Tabla 03

Características del liderazgo en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Liderazgo	n	%
Consideras a tu jefe como un líder en la empresa.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	3	30.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	2	20.00
A veces	6	60.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa.		
Nunca	1	10.00
Casi Nunca	5	50.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Te consideras un líder.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	3	30.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 03

Características del liderazgo en las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.

Liderazgo	n	Concluye... %
Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu empresa.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	5	50.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Has recibido capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.		
Nunca	2	20.00
Casi Nunca	4	40.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	10	100.00
Crees que tu desempeño en el trabajo es el adecuado.		
Nunca	0	00.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	3	30.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote,2019.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1 características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio.

Cargo que desempeña: el 80% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas trabaja en el área de ventas. Esto contrasta con la investigación realizada por Ángeles (2019) quien estableció que el 100% tiene como cargo propietario – titular. También contrasta con Pejerrey (2019) quien indico que el 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños del negocio. Esto demuestra que en la actualidad la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas trabajan en el área de ventas y aparte cuentan con un propietario.

Trabajo semanal: el 50% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas trabaja 72 horas semanales, un 40% trabaja 48 horas semanales y un 10% trabaja 36 horas semanales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores trabaja 72 horas semanal lo cual es mayor al horario establecido en las empresas, que normalmente es 48 horas semanales.

Años en la empresa: el 100% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas tiene como máximo 3 años laborando. Esto contrasta con los resultados obtenidos por Aurazo (2019) quien determino que el 47% de los representantes tiene entre 6 y 10 años de experiencia en dicho rubro. También contrasta con pejerrey (2019) el cual manifiesta que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene 7 años a más trabajando. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas investigadas tiene menos de 3 años laborando en este rubro en comparación con otras empresas que pueden llegar a 10 años.

Tabla 2 características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio.

Trabaja bajo lineamientos de gestión de calidad: el 20% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas indica que casi nunca trabajan bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pejerrey (2019) quien indico que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino de gestión de calidad. Pero contrasta con Diaz (2017) el cual manifiesta que el 100% conduce la administración con gestión de calidad. Esto demuestra que en la actualidad una parte de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas no trabajan bajo un sistema de gestión de calidad por falta de conocimientos.

Se organiza de manera equitativa el trabajo para todos los colaboradores: el 40% de los colaboradores indica que a veces se organiza equitativamente, el 20% casi nunca, otro 20% casi siempre y un último 20% indica que siempre se organiza de manera equitativa en el trabajo. Se puede entender que existe una mayoría que indica que hay presente una organización equitativa de trabajo, pero no siempre se da así.

Tu jefe escucha recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica: el 20% de los jefes de las micro y pequeñas empresas indica que siempre pone en práctica las opiniones de su equipo de trabajo. Estos resultados contrastan con Diaz (2017) quien menciona que el 100% involucra a sus trabajadores en los objetivos de la empresa. Esto demuestra que las opiniones de los colaboradores no siempre se toman en cuenta en las micro y pequeñas empresas investigadas.

Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados: el 30% de los colaboradores manifiesta que a veces realiza trabajo en conjunto con sus jefes, otro 30% casi nunca, un 20% casi siempre y otro 20% siempre realiza trabajo con sus colaboradores. Esto demuestra que la mayoría de los jefes de las micro y pequeñas empresas muy poco realiza trabajo en conjunto con sus colaboradores.

Se trabaja en base a expectativas realistas con respecto a las ventas del producto: el 20% indica que siempre se trabaja en base a expectativas con respecto a las ventas. Esto contrasta con lo investigado por Ángeles (2016) quien determino que el 100% no sigue un plan de negocios estratégicos. Esto demuestra que se está realizando una planificación con respecto a las ventas en las micro y pequeñas empresas del sector investigado.

Realiza inventarios periódicamente para llevar el control de la mercadería: el 40% de los colaboradores manifiestan que a veces se realiza inventarios periódicamente, el 30% casi nunca, 10% casi siempre, otro 10% siempre y un último 10% nunca realizan inventarios para el control de la mercadería. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no realizan inventarios para llevar un mejor control de sus mercaderías.

Se realiza supervisiones por parte de tu jefe para el control de tu trabajo: el 50% de los jefes de las micro y pequeñas empresas indican que a veces hacen un control para ver el rendimiento de su trabajador y un 10% nunca emplean ningún control. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Valderrama (2015) el cual manifestó que un 40% de los empresarios utilizan controles y que el

26.7% no emplean ningún control en sus procesos. Esto demuestra que regularmente se realiza controles en las micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

Tabla 3 Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio.

Consideras a tu jefe como un líder en la empresa: el 20% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas manifiesta que siempre consideran al jefe como un líder. Esto coincide con los resultados encontrados por Díaz (2017) quien indico que el 46.7% de los encargados se considera un líder. Esto demuestra que el nivel de liderazgo por parte de los jefes es bajo.

Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa: el 10% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas manifiestan que siempre se ejerce liderazgo autocrático. Esto resultados coinciden con Díaz (2017) quien determino que el 33.3% del tipo de liderazgo ejercido es autocrático. Estos resultados demuestran que aún existe este tipo de liderazgo, que las grandes empresas ya no aplican para su crecimiento, por lo que es necesario mejorarlo en las micro y pequeñas empresas.

Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa: el 50% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas indica que casi nunca ejercen liderazgo transformacional en la empresa. Esto contrasta con los resultados encontrados por Ángeles (2016) quien determino que el 100% aplica un liderazgo democrático. Esto demuestra que en la actualidad no todas las empresas ejercen liderazgo transformacional. Te consideras un líder: el 40% de los colaboradores de las MYPES indica que siempre se considera un líder, el 30% casi siempre, 20% a

veces y un 10% casi nunca se considera un líder. Esto demuestra que la gran mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas si se consideran un líder.

Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu empresa: el 50% de los colaboradores indican que contribuyen a conseguir resultados para la empresa. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pejerrey (2019) el cual manifestó que el 79% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si contribuyen para mejorar el rendimiento del negocio. Esto demuestra que la mayor parte de las MYPES están dirigidos por colaboradores que si contribuyen a conseguir resultados para la empresa.

Has recibido capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas: el 40% de los colaboradores de las MYPES indican que a veces han recibido capacitaciones para el buen funcionamiento de la empresa, estos resultados coinciden con lo encontrado por Valderrama (2015) el cual manifestó que el 60% de las organizaciones capacitan a sus trabajadores cada año. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están llevando un mejor manejo para capacitar a su personal y pueden tener mejores resultados.

Crees que tu desempeño en el trabajo es el adecuado: el 30% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio indica que siempre tienen un buen desempeño en el trabajo estos resultados coinciden con los resultados de Pejerrey (2019), el cual manifestó que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un buen desempeño que ayuda a su organización. Esto demuestra que no todos los trabajadores de las micro y pequeñas empresas tienen un buen desempeño.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La mayoría de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas trabajo en el área de ventas, con 72 horas semanales y el tiempo que desempeñan en el cargo como máximo son 3 años laborando en el sector comercio rubro calzado para damas. Esto evidencia que los colaboradores trabajan largas jornadas vendiendo, y la rotación promedio entre trabajos es regular ya que máximo duran 3 años en la misma empresa.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas no trabajan bajo un sistema de gestión de calidad, pero se indica que hay una organización equitativa para el trabajo, también se demuestra que no se toman siempre en cuenta las opiniones de los trabajadores, los jefes no realizan trabajo en conjunto con sus colaboradores, dentro de ellas la falta de comunicación hace que no puedan hacer un buen control de sus mercaderías y no realizan inventarios.

La totalidad de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas demuestra que el nivel de liderazgo de sus jefes es bajo, pero si ejercen un liderazgo autocrático. El liderazgo transformacional que es el más completo es muy bajo. La mayoría de los colaboradores se considera un líder y gracias a eso si contribuye a conseguir resultados para la empresa. La gestión de calidad en base a un liderazgo transformacional permitiría que estas empresas optimicen su productividad.

5.2 Recomendaciones

Buscar un profesional en administración que pueda ayudar al manejo de horarios y ver una organización para el mejor control de los colaboradores.

Aplicar un mejor sistema de gestión de calidad y mejorar los procesos de sus negocios, lo cual permanezca más tiempo en el rubro y puede llegar a ser reconocida en la ciudad y a nivel nacional.

Tener conocimiento y recibir capacitaciones de liderazgo, para que los jefes puedan guiar y ser mejores líderes, y así sus colaboradores puedan tener un buen ejemplo y trabajar en conjunto para el crecimiento de la empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angeles Velazquez, B. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas de bebidas en general en la urbanizacion el progreso chimbote, año2014*. Univercidad Catolica los Angeles de Chimbote, chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/ANGELES_VELASQUEZ_BRIAN_CESAR_STEVEN_GESTION_CALIDAD_MYP_E_BEBIDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 9000:2015, I. (2015). *Sistema de gestion de calidad*. Obtenido de Online Browsing Platform (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.2.5>
- Aurazo Ramirez, N. (2019). *Caracterizacion de la rentabilidad y formalizacion de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro compra/venta de calzado del distrito del porvenir año 2014*. trujillo. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8914/FORMALIZACION_RENTABILIDAD_AURAZO_RAMIREZ_NAYSHA_STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala Arenas , O. A. (2014). *Monografias.com*. Recuperado de <https://www.monografias.com/cgi-bin/search.cgi?query=gestion%20de%20calidad%20y%20liderazgo>
- Chacón Cantos , J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Teorias, Modelos y sistema de gestion de calidad. *Espacios*, 14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Cortez Díaz, W. D. (2018). *Importancia del liderazgo transformador para las organizaciones comerciales y educativas*. Colombia. Recuperado de <http://pruebas-ucundinamarca-dspace.cloudbiteca.com/bitstream/handle/123456789/998/IMPORTANCIA%20DEL%20LIDERAZGO%20TRANSFORMADOR%20PARA%20LAS%20ORGANIZACIONES%20COMERCIALES%20Y%20EDUCATIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diaz Sarmiento , c., Roncallo Lafont, L., Lopez Lambraño, M., & Gonzales Barranco , S. (2018). Liderazgo: consideraciones sobre su conceptualización, evolución y retos ante la nueva realidad organizacional. *Economía & Administración*, 18. Recuperado de <file:///C:/Users/Lima-AM/Downloads/47-Texto%20del%20art%C3%ADculo-76-1-10-20190809.pdf>

Diaz Via, A. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las MYPES del sector servicio, rubro molinos de productos alimenticios, distrito de calleria, año 2017*. Pucallpa. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3465/GESTION_DE_CALIDAD_MOLINO_DIAZ_VIA_ALAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

EAE Business School. (12 de Diciembre de 2017). *6 tipos de liderazgo empresarial*. Recuperado de Blog de retos para ser directivos: <https://retos-directivos.eae.es/5-tipos-de-liderazgo-empresarial-que-clase-de-jefe-eres/>

Escalante Ramos , E. (2016). Promulgan ley n°30056 que modifica la actual ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas. Recuperado de

<https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Evans, J. (2005). *Administración y control de la calidad*. Mexico: International Thomson Editores. Recuperado de

https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_l

Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MYPYMES en America Latina y el Caribe. Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*.

santiago de chile: Organización Internacional del trabajo. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf

Gaitán Leiva, S. D., & Rodríguez Latino, S. P. (Noviembre de 2018). *Gestión de la calidad del liderazgo en la organización*. Recuperado de Universidad

Nacional Autonoma de Nicaragua:

<http://repositorio.unan.edu.ni/10817/1/19215.pdf>

García-Allen, J. (2019). *Tipos de liderazgo: Las 5 clases de lider mas habituales*.

Recuperado de <https://psicologaiymente.com/coach/tipos-de-liderazgo>

Gestion de Calidad, t. (14 de octubre de 2010). *Calidad de las normas ISO 9000, version 2000*. Recuperado de

<http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/>

Guevara Escudero , N. J. (2019). *"Gestion de calidad para las pymes del sector calzado en el cantón cevallos"*. Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29502/1/543%20O.E..pdf>

Gutierrez Gomez, y. k. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa*

para damas del centro comercial alfa, chimbote, 2013. chimbote.

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/962/GESTION_DE_CALIDAD_GUTIERREZ_GOMEZ_YANINA_KAREN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernandez Palma , H., Barrios Parejo, I., & Martinez Cierra, D. (2018). Gestion de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad libre de colombia*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327197050_Gestion_de_la_calidad_elemento_clave_para_el_desarrollo_de_las_organizaciones

Izquierdo Vera , R., Novillo Díaz , L. A., & Mocha Román , J. V. (2017). *El liderazgo en las microempresas familiares,desafios y metas*. Ecuador: Univercidad de cienfuegos. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/612/725>

Lizarzaburu Bolaños , E. (2016). La gestion de calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principiales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Ministerio de la Producción, P. (2017). *Estadística de las micro, pequeña y mediana empresa*. Recuperado de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>

Noreña , D. (08 de enero de 2019). *Gestión* . Recuperado de

<https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>

Palma Avellan , A., Cevallo Ponce, A., & Lopez, M. C. (2017). liderazgo en pymes latinoamericanas. un acercamiento al contexto ecuatoriano. *Dominio de las ciencias*, pp 390-406. Recuperado de

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/649/pdf>

Pejerrey Cabanillas, P. K. (2019). *Gestion de calidad en atencion al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa maria de chimbote,2017*. chimbote.

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11094/ATENCION_AL_CLIENTE_PEJERREY_CABANILLAS_PAMELA_KAREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello Cabello , S. Y. (2014). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuprado de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/623-3428-2-PB.pdf>

Valderrama Villanueva, S. D. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las*

Mypes del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito

El Porvenir, año 2014. Trujillo. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weinberger Villarán, K. (2009). Estrategia para lograr y mantener la competitividad en la empresa. Perú. Recuperado de

<http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/ESTRATEGIA.pdf>

Yamakawa, P., del Castillo, C., Baldeón, J., Espinoza, L. M., Granda, J. C., & Vega, L. (2010). Modelo tecnológico de integración de servicios Mype peruana.

Universidad ESAN. Recuperado de

<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	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 o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X	X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

ANEXO N°2 Presupuesto de la Investigación

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
• Lápiz	0.50	8	4.00
• Cuaderno	2.00	10	20.00
• Block de Notas	5.00	2	10.00
• Folder de Manila	0.50	12	6.00
• Sobre de Manila	0.70	12	8.40
• Micas	0.50	16	8.00
• USB 8 gb	25.00	2	50.00
• Impresiones	8.00	1	8.00
• Fotocopias	6.00	1	6.00
• Empastado	-	-	0.00
• Papel bond A-4 (500hojas)	10.00	1	10.00
• Lapiceros	1.00	8	8.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			188.40
Gastos de viaje			
• Pasaje para recolectar información	3.00	10	30.00
Sub total			30.00
Total, de presupuesto desembolsable			218.40
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4.00	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			870.40

ANEXO N°3: cuadro de sondeo

CUADRO DE SONDEO		
N°	Nombre de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas	Dirección
1	PILAR RUJEL SALDERIAGA	Mercado modelo- estand 465
2	MATILDE ROJAS VASQUEZ	Mercado modelo- estand 49 - 50
3	RAUL MESA SERRANO	Mercado modelo- estand 184
4	DEYSI CORTEZ	Mercado modelo- estand 220
5	KAROL MANZO IPARRAGUIRRE	Mercado modelo- estand 368
6	ELVIS BONIFACIO AGUIRRE	Mercado modelo- estand 351
7	SOFIA BARRON SANCHEZ	Mercado modelo- estand 165-167
8	WENDY SIANCAS ATOCHE	Mercado modelo- estand 163-164
9	VICENTE MEZA SOLANO	Mercado modelo- estand 367
10	YURI BERMUDEZ ROBLE	Mercado modelo- estand 760

ANEXO N°4: consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Gilmer Barrios Rodríguez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en la Mypes del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas del mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del **Liderazgo** como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Vilacenta Puelles Cotruin</u>	<u>[Firma]</u>	<u>10-10-19.</u>	<u>6:10 PM</u>
Nombre del estudiante investigador	Firma del estudiante investigador	Fecha	Hora

<u>GILMER BARRIOS R.</u>	<u>[Firma]</u>	<u>10-10-19</u>	<u>6:10 PM</u>
Nombre del representante de la empresa	Firma del representante de la empresa	Fecha	Hora

DNI 328829088

N° 943419981

ANEXO N°5: Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO DEL PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Encuesta dirigida a los colaboradores de las tiendas de calzado para damas del mercado modelo, distrito de Chimbote, 2019.

Instrucciones: Nos dirigimos a usted para solicitar su colaboración en el llenado del presente cuestionario, el mismo que lo beneficiara en la mejora de su organización. Le manifestamos nuestro sincero agradecimiento por anticipado, garantizándole la confiabilidad de la misma.

I Datos Básicos

Razón Social de la Empresa (Tienda) en la que trabaja:

.....

..

¿Cuál es tu labor en la empresa? (Ej.: Ventas, Almacén, Caja, etc.):

.....

..

¿Cuántas horas trabajas semanalmente?:

.....

..

¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?:

.....

..

II Preguntas de Estudio

Marque con una X según su realidad:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CS	AV	CS	S

Gestión de Calidad

- 1) Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.

 N CN AV CS S

- 2) Cuando tu responsable alienta a que se trabaje en equipo, todo el grupo está de acuerdo en planificar cada proceso a desarrollar.

 N CN AV CS S

- 3) Existe planificación previa, para cada acción que vas a ejecutar en tu área de trabajo.

 N CN AV CS S

- 4) Consideras que trabajas en equipo con tu jefe.

 N CN AV CS S

- 5) Se organiza de manera equitativa el trabajo para todos los colaboradores.

 N CN AV CS S

- 6) Tu jefe escucha recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica.

N **CN** **AV** **CS** **S**

7) Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados

N **CN** **AV** **CS** **S**

8) Los colaboradores confían en las decisiones tomadas por el jefe.

N **CN** **AV** **CS** **S**

9) Crees que el nivel de exigencia por parte de tu jefe es el adecuado.

N **CN** **AV** **CS** **S**

10) Se trabaja en base a expectativas realistas con respecto a las ventas de producto.

N **CN** **AV** **CS** **S**

11) Realizas inventarios periódicamente para llevar el control de la mercadería.

N **CN** **AV** **CS** **S**

12) Se realizan supervisiones por parte de tu jefe para el control del tu trabajo.

N **CN** **AV** **CS** **S**

13) Existen manuales y/o normas para los procedimientos en tu área de trabajo.

N **CN** **AV** **CS** **S**

14) Se establecen las mejoras a realizarse periódicamente.

N **CN** **AV** **CS** **S**

Liderazgo

15) Consideras a tu jefe como un líder en la empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

16) Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

17) Consideras que se ejerce liderazgo carismático en la empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

18) Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

19) Te consideras un líder.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

20) Estas dispuesto a realizar un esfuerzo extra para beneficio de la empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

21) Afrontas de manera positiva tus tareas y responsabilidades diarias.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

22) Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu empresa.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

23) Consideras que tienes buena actitud para realizar tu trabajo.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

24) Tus capacidades están de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas.

N	
---	--

CN	
----	--

AV	
----	--

CS	
----	--

S	
---	--

25) Has recibido capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.

N	
----------	--

CN	
-----------	--

AV	
-----------	--

CS	
-----------	--

S	
----------	--

26) Dispones de espacios para relajarte y recuperar capacidades para seguir rindiendo.

N	
----------	--

CN	
-----------	--

AV	
-----------	--

CS	
-----------	--

S	
----------	--

27) Crees que tu desempeño en el trabajo es el adecuado.

N	
----------	--

CN	
-----------	--

AV	
-----------	--

CS	
-----------	--

S	
----------	--

ANEXO N°6: Hoja de tabulación

Tabulación de IBM SPSS Statistics 22

Prueba Piloto Encuesta Caterin Villacorta.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 : Dirección

	preg .01	preg .02	preg .03	preg .04	preg .05	preg .06	preg .07	preg .08	preg .09	preg .10	preg .11	preg .12	preg .13	preg .14	preg .15	preg .16	preg .17	preg .18	preg .19	preg .20	preg .21	preg .22	preg .23	preg .24	preg .25	preg .26	preg .27	Plan ficia ción	Org aniz ación	Con troll	Nive l.Lid	Nive l.Ac titud	Nive l.De C...	Ges tión C...	Lide razg o	va
1	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	1	4	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5,0	5,0	
2	5	4	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5,0	5,0	
3	3	1	3	5	2	5	4	4	3	3	1	1	1	2	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	1	2	5	3	4	4	2	5	4	3,0	4,0	
4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3,0	3,0	
5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5,0	5,0
6	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3,0	4,0	
7	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3,0	4,0	
8	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0	3,0	
9	4	4	3	5	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	3,0	4,0	
10	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4,0	4,0	
11																																				

Características de los representantes de las MYPES sector comercio.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cargo en la Empresa	Ventas	8	80.00
	Almacén	1	10.00
	Caja	1	10.00
	Total	10	100.00
Trabajo Semanal	36 horas	1	10.00
	48 horas	4	40.00
	72 horas	5	50.00
	Total	10	100.00
Años en la Empresa	6 meses	1	10.00
	1 año	3	30.00
	1 año 2 meses	1	10.00
	1 año 6 meses	1	10.00
	2 años	2	20.00
	3 años	2	20.00
	Total	10	100.00

Características de la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Trabaja bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia con la planificación.	Casi Nunca	2	20.00
	A veces	6	60.00
	Casi Siempre	1	10.00
	Siempre	1	10.00
	Total	10	100.00
Se organiza de manera equitativa el trabajo para todos los colaboradores.	Casi Nunca	2	20.00
	A veces	4	40.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	2	20.00
	Total	10	100.00
Tu jefe escucha recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica.	Casi Nunca	1	10.00
	A veces	5	50.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	2	20.00
	Total	10	100.00
Tu jefe realiza trabajo en conjunto con los empleados.	Casi Nunca	3	30.00
	A veces	3	30.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	2	20.00
	Total	10	100.00
Se trabaja en base a expectativas realistas con respecto a las ventas de producto.	Casi Nunca	2	20.00
	A veces	4	40.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	2	20.00
	Total	10	100.00
Realizas inventarios periódicamente para llevar el control de la mercadería.	Nunca	1	10.00
	Casi Nunca	3	30.00
	A veces	4	40.00
	Casi Siempre	1	10.00
	Siempre	1	10.00
	Total	10	100.00
Se realizan supervisiones por parte de tu jefe para el control del tu trabajo.	Nunca	1	10.00
	Casi Nunca	2	20.00
	A veces	5	50.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	0	0.00
	Total	10	100.00

Características de liderazgo en las MYPES del sector comercio.

Preguntas	Respuestas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Consideras a tu jefe como un líder en la empresa.	Casi Nunca	3	30.00
	A veces	3	30.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	2	20.00
	Total	10	100.00
Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa.	Casi Nunca	2	20.00
	A veces	6	60.00
	Casi Siempre	1	10.00
	Siempre	1	10.00
	Total	10	100.00
Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa	Nunca	1	10.00
	Casi Nunca	5	50.00
	A veces	2	20.00
	Casi Siempre	2	20.00
	Siempre	0	0.00
	Total	10	100.00
Te consideras un líder.	Casi Nunca	1	10.00
	A veces	2	20.00
	Casi Siempre	3	30.00
	Siempre	4	40.00
	Total	10	100.00
Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados	Casi Nunca	1	10.00
	A veces	5	50.00
	Casi Siempre	1	10.00
	Siempre	3	30.00
	Total	10	100.00
Has recibido capacitación necesaria para realizar las funciones que actualmente desempeñas.	Nunca	2	20.00
	Casi Nunca	4	40.00
	A veces	4	40.00
	Casi Siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	10	100.00
Crees que tu desempeño en el trabajo es el adecuado.	Casi Nunca	1	10.00
	A veces	3	30.00
	Casi Siempre	3	30.00
	Siempre	3	30.00
	Total	10	100.00

ANEXO N° 7: Figuras

Características de los representantes de las MYPES del sector comercio.

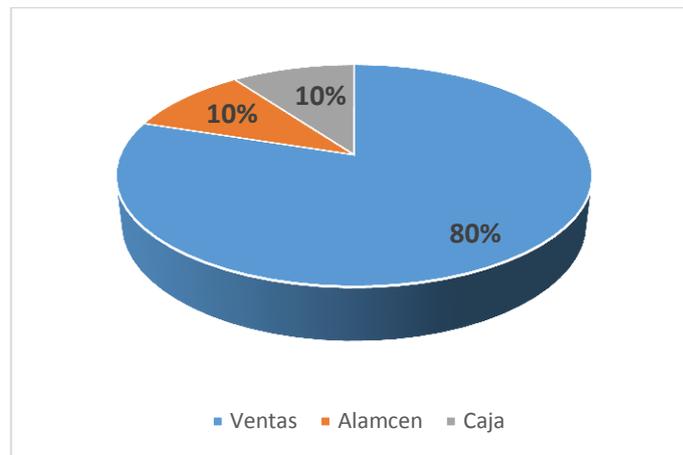


Figura 1. Cargo en la empresa

Fuente. Tabla 1

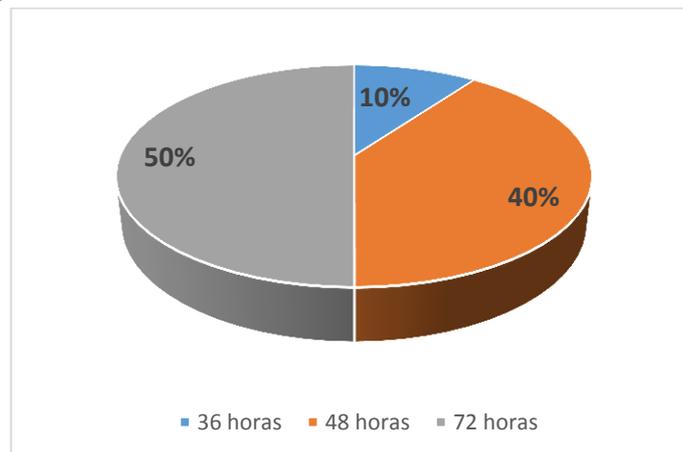


Figura 2. Trabajo semanal

Fuente. Tabla 1



Figura 3. Años en la empresa
Fuente. Tabla 1

Características de la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio.

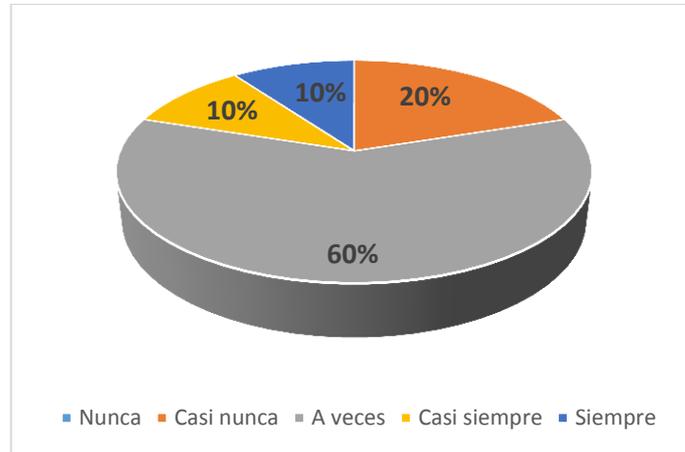


Figura 4. Trabajo bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, donde todo inicia en la planificación.
Fuente. Tabla 2

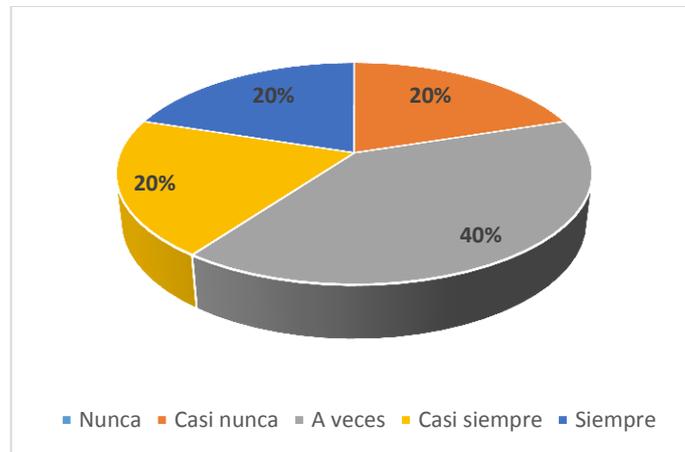


Figura 5. Se organiza de manera equitativa el trabajo para los colaboradores.
Fuente. Tabla 2

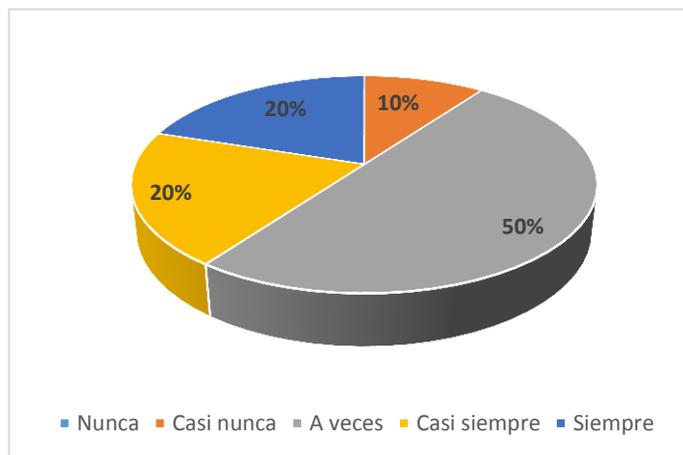


Figura 6. Tu jefe escucha y recoge las opiniones del equipo de trabajo y las pone en práctica.
Fuente. Tabla 2

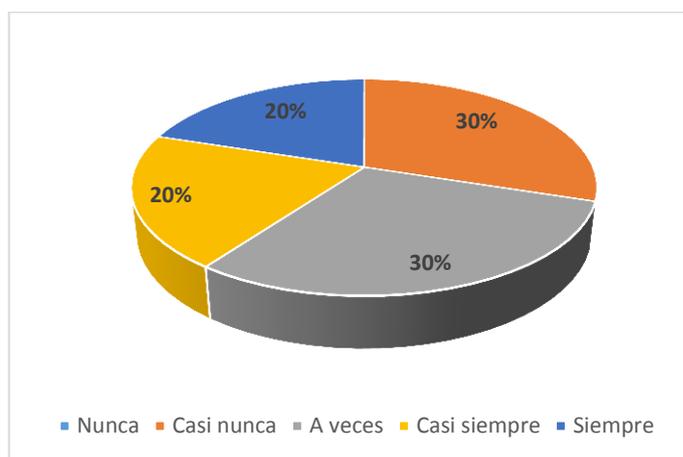


Figura 7. Tu jefe realiza trabajo en conjunto con l empleados.
Fuente. Tabla 2

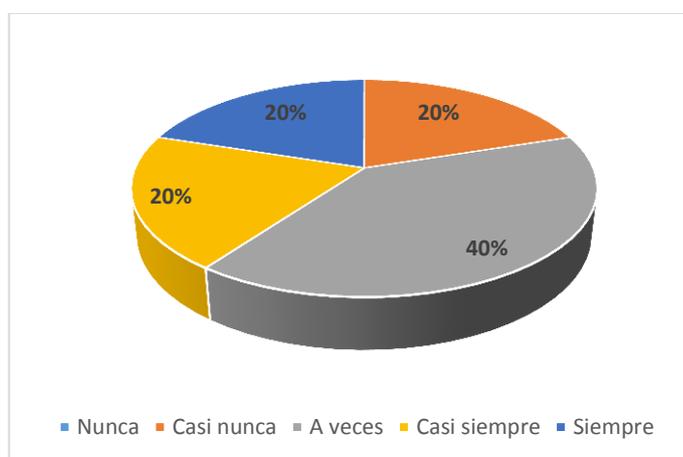


Figura 8. Se trabaja en base a expectativas realistas con respecto a las ventas del producto.

Fuente. Tabla 2

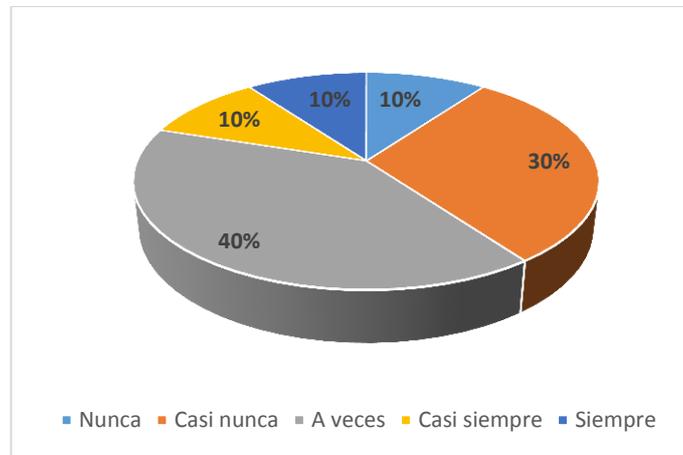


Figura 9. Realizas inventario periódicamente para llevar el control de la mercadería.

Fuente. Tabla 2

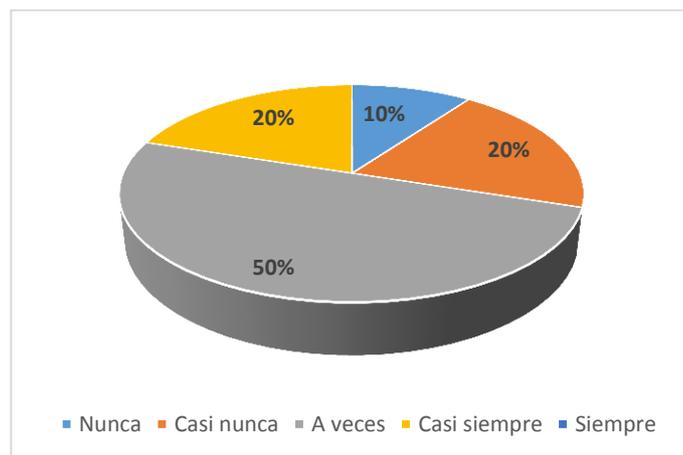


Figura 10. Se realizan supervisiones por parte de tu jefe para el control de tu trabajo.

Fuente. Tabla 2

Características de liderazgo en las MYPES del sector comercio.

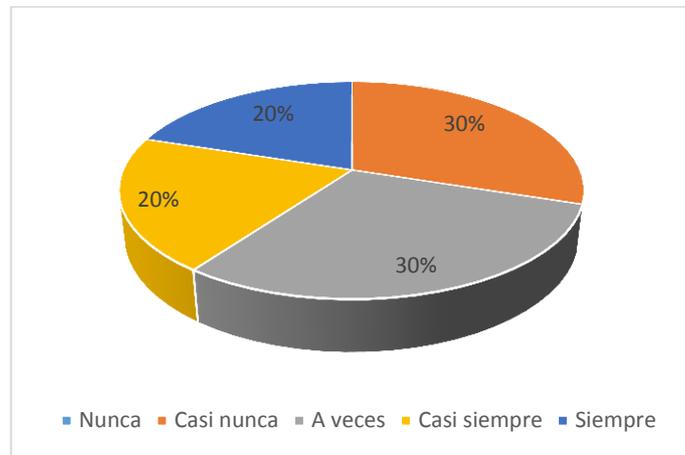


Figura 11. Consideras a tu jefe como un líder en la empresa.
Fuente. Tabla 3

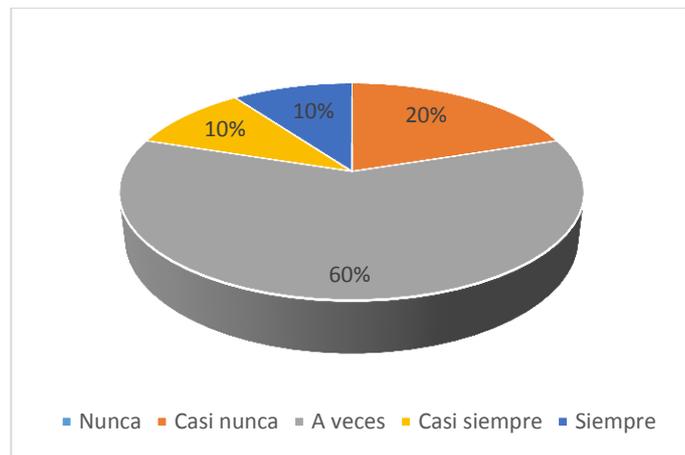


Figura 12. Consideras que se ejerce liderazgo autocrático en la empresa.
Fuente. Tabla 3

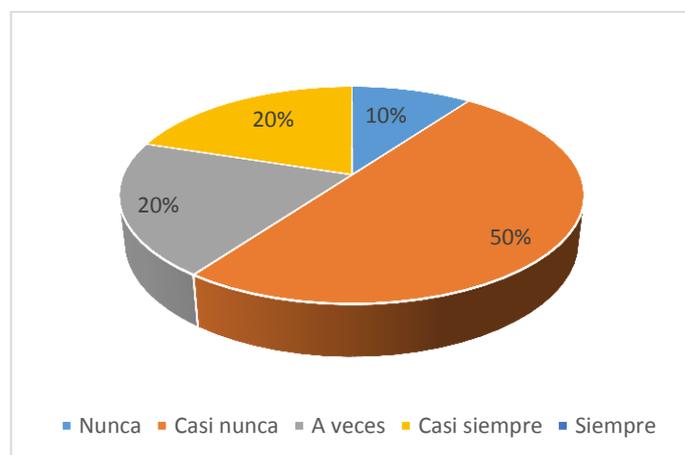


Figura 13. Consideras que se ejerce liderazgo transformacional en la empresa.
Fuente. Tabla 3

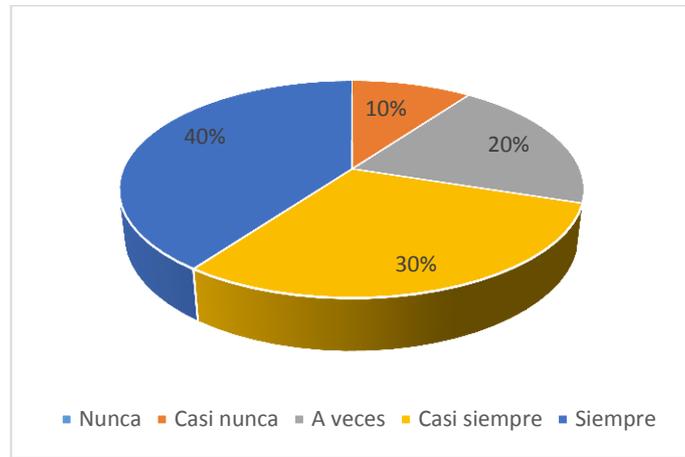


Figura 14. Te consideras un líder
Fuente. Tabla 3

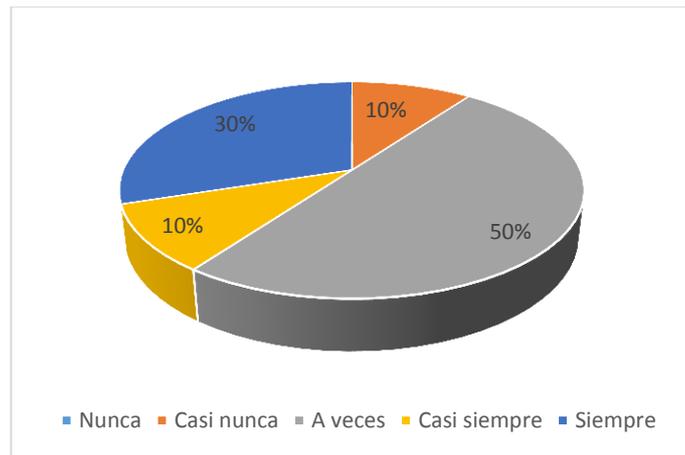


Figura 15. Crees que tu trabajo contribuye a conseguir los resultados de tu empresa.
Fuente. Tabla 3

