



---

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

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO  
Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO IMPRENTAS EN LA CIUDAD  
DE HUARAZ, 2018**

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

**AUTOR**

**NORABUENA LEÓN, JORDY PAUL**

**ORCID: 0000-0002-7008-1008**

**ASESORA**

**FIGUEROA QUITO, SILVIA ISABEL**

**ORCID: 0000-0003-2986-4809**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **1. Título de la tesis**

Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Norabuena León, Jordy Paul

ORCID: 0000-0002-7008-1008

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

### **ASESORA**

Figueroa Quito, Silvia Isabel

ORCID: 0000-0003-2986-4809

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

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr: Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Presidente

---

Mgtr: Norabuena Mendoza, César Hernán  
Miembro

---

Mgtr: Lazaro Diaz, Juan Reneé  
Miembro

---

Mgtr. Figueroa Quito, Silvia Isabel  
Asesora

#### **4. Hoja de agradecimiento**

A Dios por darme salud y permitirme un día más de vida y darme valor a seguir con mis estudios a pesar de las adversidades.

A mis padres por su gran apoyo incondicional, por los ejemplos de ser perseverante y constante lo cual les caracteriza y que me han inculcado siempre para seguir fortaleciéndome y forjándome para salir adelante con buenos valores personales y profesionales.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a los docentes de la escuela profesional de administración por contribuir en mi formación profesional, al tutor del curso de tesis por su gran apoyo y su aporte e comprensión, sus sabias orientaciones, lo cual me ha resultado de mucho apoyo para poder desarrollar esta tesis.

## **Dedicatoria**

A mi mamá por ser mi ángel desde allá en el cielo, mi aliada, mi ejemplo y por su apoyo. A mi Papá por sus enseñanzas, por ser mi apoyo. Gracias a ellos por su apoyo incondicional y su gran comprensión, motivándome para seguir con mis estudios, gracias a ello pude concluir con mi formación profesional.

A mi hermano por orientarme día a día y por su apoyo en todo momento, por sus consejos y valores. A mis tíos por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien y cumplir con mi meta de desarrollar mi tesis.

## 5. Resumen

La presente investigación estudió a la gestión de calidad y el liderazgo en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del rubro imprentas, se observó que en las imprentas no aplican adecuadamente el liderazgo y aspectos como la motivación, impulso y dinamismo a su talento humano. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel fue descriptiva, el diseño fue no experimental transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 29 preguntas aplicadas a 50 representantes, la muestra fue 50 MYPES. Los principales resultados fueron que el 60,0% de los representantes tienen entre 31 a 50 años; el 64,0% de los representantes tiene el grado de superior no universitario; el 80,0% tiene de 1 a 5 trabajadores; el 58,0% de los representantes comprende claramente sus objetivos de su organización; un 60% de los representantes manifestó que no aplica el impulso y dinamismo. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que los representantes de las MYPES manifestaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, así mismo no aplican el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores, por otra parte, los colaboradores tienen una conexión positiva a su organización, pero no tienen el apoyo de sus representantes, esto ocasiona indirectamente un problema.

**Palabras clave:** Contemporáneo, Gestión de Calidad, Liderazgo, Transformacional.

## **Abstract**

This research studied quality management and leadership in micro and small companies (MYPES) in the printing industry, it was observed that in printing companies they do not adequately apply leadership and aspects such as motivation, drive and dynamism to their human talent. The following general objective was proposed: Describe the main characteristics of quality management with the use of leadership in micro and small companies in the printing industry in the city of Huaraz, 2018. The type of research was quantitative, the level was descriptive, the The design was non-experimental, cross-sectional, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire of 29 questions applied to 50 representatives, the sample was 50 MYPES. The main results were that 60.0% of the representatives are between 31 and 50 years old; 64.0% of the representatives have a non-university higher degree; 80.0% have 1 to 5 workers; 58.0% of representatives clearly understand their organization's objectives; 60% of the representatives stated that they do not apply the momentum and dynamism. Among the main conclusions, it was obtained that the representatives of the MYPES stated that quality management helps to achieve the objectives set by the company, likewise they do not apply the impulse and dynamism in front of their collaborators, on the other hand the collaborators have a connection positive to their organization, but they do not have the support of their representatives, this indirectly causes a problem.

**Keywords:** Contemporary, Quality Management, Leadership, Transformational.



## 6. Contenido

|  |     |
|--|-----|
| 1. Título de la tesis.....   | ii  |
| 2. Equipo de trabajo.....  | iii |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor.....                                  | iv  |
| 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....                             | v   |
| 5. Resumen y abstract.....   | vii |
| 6. Contenido.....  | ix  |
| 7. Índice de tablas.....   | x   |
| I. Introducción.....   | 1   |
| II. Revisión de la literatura.....   | 7   |
| 2.1 Antecedentes.....  | 7   |
| 2.2 Bases teóricas de la investigación.....                                | 12  |
| 2.3 Hipótesis.....   | 19  |
| 2.4 Variables.....   | 19  |
| III. Metodología.....  | 20  |
| 3.1 El tipo y el nivel de la investigación.....                            | 20  |
| 3.2 Diseño de la investigación.....  | 20  |
| 3.3 Población y muestra.....   | 20  |
| 3.4 Definición y operacionalización de las variables e investigadores..... | 21  |
| 3.5 Técnicas e instrumentos.....   | 22  |
| 3.6 Plan de análisis.....  | 22  |
| 3.7 Matriz de consistencia.....  | 23  |
| 3.8 Principios éticos.....   | 24  |
| IV. Resultados.....  | 26  |

|     |                                      |    |
|-----|--------------------------------------|----|
| 4.1 | Resultados .....                     | 26 |
| 4.2 | Análisis de resultados.....          | 33 |
| V.  | Conclusiones y Recomendaciones ..... | 41 |
| 5.1 | Conclusiones .....                   | 41 |
| 5.2 | Recomendaciones.....                 | 42 |
|     | Referencias bibliográficas .....     | 44 |
|     | Anexos .....                         | 48 |

## 7. Índice de tablas

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| <b>Tabla 1</b> | <i>Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</i> .....    | 26 |
| <b>Tabla 2</b> | <i>Características de las micro y pequeñas empresas del rubro imprenta en la ciudad de Huaraz, 2018.</i> .....                           | 27 |
| <b>Tabla 3</b> | <i>Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</i> ..... | 28 |
| <b>Tabla 4</b> | <i>Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</i> .....            | 30 |

## **I. Introducción**

La gestión de calidad es una herramienta para que todas las empresas puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, esta preocupación nos muestra que las micro y pequeñas empresas sean cada vez mejores, de esta manera la ULADECH a través de su carrera profesional de administración ha establecido como línea de investigación la gestión de calidad, en nuestra actualidad con la aparición de nuevos enfoques contemporáneos del liderazgo transformacional, que es la recopilación de pruebas empíricas del rendimiento de los colaboradores con relación al desempeño organizacional, es un factor importante que ayuda a las organizaciones a tener una mejor gestión de calidad. Newstron (2012) menciona que el liderazgo es la tarea de apoyar y respaldar a un grupo o individuo para que realicen sus actividades con entusiasmo de esta manera lograr metas y objetivos comunes. Camisón et al. (2006) determinan que la gestión de calidad se ha convertido en el esfuerzo procedente de una buena práctica profesional, así mismo las organizaciones ya sean privadas o públicas están en el camino de la certificación y competitividad gracias a la gestión de calidad.

La importancia de este estudio sobre liderazgo se debe que en la ciudad de Huaraz las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas tienen un trato deficiente entre jefes, empleados, lo cual ha generado un ambiente de trabajo desfavorable entre los integrantes de la empresa con una insuficiente motivación, liderazgo y baja comunicación, que genera un incumplimiento con los objetivos propuestos.

MacLachlan (2018) indica en su artículo que todas las organizaciones que buscan generar utilidades económicas están obligadas a identificar a sus líderes y aplicar

habilidades para que puedan desarrollar sus actividades con efectividad dentro de la organización, estos son: la solución de problemas, capacidad de analizar, creación, integración de equipos, etc. En el mundo empresarial, el concepto de un buen liderazgo es considerado una ventaja para la organización, no siempre algunos de los líderes ocupan un puesto importante dentro de la organización. Sin embargo, las empresas tardan en darse cuenta de la importancia de un líder, sobre todo si no tienen una visión de urgencia como un puesto en el extranjero o la necesidad de tener un área internacional.

Oliver (2017) El autor indica que siempre ha existido el liderazgo, no solo en la vida diaria, sino también el en mundo empresarial: un docente, un compañero de trabajo, un jefe, un operario o un familiar, pueden mejorar las cosas o influir en personas a quienes rodean, son personas que influyen a los demás en actuar de una manera establecida, los líderes pueden no estar reconocida por la organización dentro de las capacidades de influir y de responsabilidades, pero si se acudirán a ellos cuando se declare algún inconveniente, Probablemente no sea la persona indicada en acompañar al presidente de la empresa en su visita pero si se trata de hacer un asesoramiento de un nuevo producto que saldrá en el mercado será el indicado.

Comercio (2018) la Presidente Ejecutivo de LHH-DBM Perú Inés Temple, menciona a un líder como el individuo que toma iniciativas y responsabilidades, decir liderazgo es la decisión libre e intencionado que se toma, es integrarse con un rol de liderazgo, realizar buenas actividades generan un impacto positivo en la vida y de la misma forma en los colaboradores y en la organización. Liderar requiere ser definitivo al momento de enfrentar dificultades, ser fuerte, no evadir los problemas ni las discusiones

entre los colaboradores, actuar a la altura y no aceptar la mediocridad por falta de carácter. Y finalmente el autor menciona: Qué decisión tenemos que tomar para marcar la diferencia y dejar a la organización mejor de la que la encontramos.

Gestión (2018) realizó una entrevista al director de Nissan Perú Rubén Quintana donde menciona su liderazgo de la siguiente manera: no le gusta exponerse, siempre está al costado de sus colaboradores, convence y no ordena, el líder que convence tiene muchos amigos y seguidores, el líder que ordena solo trae seguidores que aceptan lo que tienen que hacer y con el tiempo se vuelven opositores, cuando ordenas pierdes toda la autoridad. También menciona en la entrevista que en su vida laboral ha tenido malos jefes donde no está establecido que todos los jefes son buenos líderes, uno como colaborador de una organización por más que lo intentes fallas y esperas la inducción del líder, pero eso no sucede, ahí es donde te sientes decepcionado, pero se debe asimilar y dar la cara y asumir todas las situaciones y responder a lo que el líder debería de hacerlo, lo positivo de esto es que te enseña a tener una buena responsabilidad y dar la cara a las situaciones.

Como se puede observar dentro de la ciudad de Huaraz, en los últimos años se ha visto un incremento de la oferta del rubro de imprentas que están constituidas como micro y pequeñas empresas por la misma demanda de servicios, pero también se ha observado el cierre de algunos negocios por falta de conocimientos estratégicos sobre la gestión de calidad, es el factor principal para una buena rentabilidad de los negocios, ya que los clientes cada vez demandan más productos o servicios de calidad. Para lograr el éxito organizacional es importante el liderazgo que es apoyar a las personas para que se sientan motivados y de esta manera realicen sus actividades con entusiasmo ya que de esto

depende al logro de los objetivos trazados por la organización, así ayudara a la fidelización de los clientes y el posicionamiento en el rubro imprentas.

El uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas es esencial y de interés dentro de un mercado, se debe establecer el enfoque del liderazgo para que forma parte del trabajo del administrador, el liderazgo es el proceso de guiar a las personas al logro de metas específicas.

Por lo mencionado anteriormente el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuál son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz 2018?

Para dar solución al problema se estableció el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.

Objetivos específicos son: 1. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018; 2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018; 3. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018; 4. Describir las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018; 5. Elaborar el plan

de mejora de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.

La presente investigación se justifica ya que dará a conocer a nivel descriptivo las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo, también brindará un crecimiento de los conocimientos de los jefes y empleados de las micro y pequeñas empresas. Una buena gestión de calidad y un buen liderazgo ayudara a la supervivencia de la organización, por otro lado, la presente investigación ayudara como referencia a nuevos investigadores dentro de la universidad para desarrollar otras investigaciones o profundizar sobre el tema investigado. Permite también pronosticar el fracaso o el éxito y la disponibilidad de los recursos con las que posee las micro y pequeñas empresas rubro imprentas para alcanzar sus objetivos.

El sustento teórico de esta investigación fue basado al modelo de Torres y Riaga (2006) quienes mencionan que el líder transformacional es consecuente de su papel con sus seguidores por tal motivo fomenta intencionalmente los valores deseados por la organización, los líderes presentan distintas conductas de los diferentes estilos de liderazgo.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación fue de tipo cuantitativo, los datos recolectados serán numéricos puesto que se basará a cada uno de los indicadores de cada dimensión adquiridas de cada variable. El estudio fue de nivel descriptivo, porque se detallará de manera precisa y su realidad en un momento determinado de la investigación. El diseño fue no experimental – transversal, ya que los datos serán ingresados en el momento y en un tiempo único. La población para esta

investigación fueron 50 imprentas y la muestra fue 50 representantes de las micro y pequeñas empresas. (Ver anexo B)

Los principales resultados de la investigación son: 60,0% de los representantes manifestó tener las edades entre 31 a 50 años, así mismo un 60,0% de los representantes manifestó ser del género masculino. Respecto a las MYPES un el 80,0% tiene de 1 a 5 trabajadores; el 60,0% tiene como colaboradores a sus familiares. Con respecto a la Gestión de Calidad un 58,0% de los representantes comprende claramente sus objetivos de su organización; 56,0% de los representantes manifestó que casi siempre utilizan estrategias en la mejora de la organización. Los resultados encontrados sobre el liderazgo fue que un 60% de los representantes manifestó que no aplica el impulso y dinamismo; un 50% mencionó tener un alto nivel de conexión afectiva positiva dentro de su organización.

Como principales conclusiones tenemos que los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas consideran importante la gestión de calidad, esto les ayuda alcanzar los objetivos trazados por la empresa, de la misma manera ayuda a utilizar estrategias para mejorar la calidad de sus servicios, además el colaborar es afectado porque no se encuentra una buena motivación y empatía dentro de la organización ocasionando un liderazgo inestable entre los representantes y los colaboradores.

Como principales recomendaciones es implementar estrategias modernas para fortalecer el liderazgo dentro de la organización, así mismo se tener una visión organizacional que incluya a los colaboradores con sus intereses personales de esta manera ayudará a tener un equipo de trabajo competitivo, motivado y comprometido con la organización (Ver anexo A).



## II. Revisión de la literatura

### 2.1 Antecedentes

#### Referencia internacional

Errante (2015) en su investigación que tiene como título “*Modelo de Gestión de la Calidad Total Dirigido A PYMES de Automatización Industrial en Venezuela*” presentado en la Universidad Católica San Antonio de Murcia, para obtener el grado de licenciada en administración de empresas; como objetivo general fue desarrollar un modelo de gestión de la calidad total a las PYMES de automatización industrial; el tipo de investigación fue descriptiva, diseño combinado con trabajo de campo; como muestra 25 empresas del sector automatización industrial, como resultados se obtuvo que 48,0% de los representantes afirman que parcialmente se impulsa y aplican estrategias para la mejora de la organización; 56,0% los representantes afirman que realizan planes de la organización teniendo en cuenta las expectativas de los clientes, competencias, economía, etc. Como conclusión tienen a la gestión de calidad como principal herramienta para una visión estratégica de las PYMES de automatización industrial.

#### Referencias nacionales

Chung (2017) el autor en su tesis titulada: “*Impacto de la Cultura Organizacional en la Relación entre el Liderazgo y la Gestión del Conocimiento, en las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016*” presentado en la Universidad Peruana Unión; para optar el grado académico de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa; como objetivo general fue determinar si la cultura organizacional moderna tiene relación entre el liderazgo y las prácticas de gestión del

conocimiento en la escuela profesional de la UNPRG; el tipo de la investigación fue correlacional y de diseño deductivo cuantitativo; la población fue 1200 empleados administrativos y la muestra fue 150 colaboradores seleccionados; la técnica fue un muestreo aleatorio, los resultados demostraron como bajo puntaje de 1,94% de los líderes encuestados no aplican la motivación inspiradora; un 2,34% de los líderes no son capaces de transmitir confianza a sus seguidores; un 3,44% de líderes tienen claro las recompensas a sus seguidores cuando tienen resultados positivos. De esta manera se concluye que el liderazgo tiene un impacto no tan positivo sobre los colaboradores.

Caycho (2015) en su investigación que tiene como título *“Caracterización de la Capacitación de las Micro y Pequeñas empresas del Rubro Imprentas de la Urbanización Chamaya Periodo 2013-2014 Lima”*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración; tuvo como objetivo general determinar y describir las principales características de la capacitación y competitividad de las MYPES; el tipo de investigación fue cuantitativo y el diseño fue no experimental, conto con una población de 8 MYPES y la muestra fue 6 MYPES, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario, los resultados determinaron que el 85,71% de los representantes de las MYPES encuestadas tienen entre 31 a 50 años del sexo masculino que no cuentan con estudios universitarios, respecto al tiempo en el rubro imprentas es de 5 a 8 años teniendo como trabajadores permanentes de 3 a 4 personas, el 71,43% son negocios familiares. De esta manera se concluye que la mayoría de las imprentas de la Urbanización Chamaya del Distrito de Breña, Provincia de Lima, son

dirigidas por personas de las edades de 31 a 50 años de sexo masculino con estudios superiores no universitarios.

Sandoval (2019) en su tesis que tiene por título “*Gestión de la Calidad en Atención al Cliente y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios-Rubro Imprentas, Cercado de Trujillo, Año 2018*” que fue presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para obtener el grado de licenciada en administración; Como objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en el rubro imprentas; el tipo y diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptivo; conto con una población de 18 MYPES, se utilizó la técnica de la encuesta donde se aplicó un cuestionario con 23 preguntas, se obtuvo como resultado que el 55,56% tiene el cargo de dueño de la empresa; el 50,0% de los representantes que poseen un grado superior no universitario; el 50,0% de sus representantes se desempeña en el cargo más de 7 años; el 72,22% de los representantes menciono que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la organización, de esta manera la investigación concluye que las MYPES brindan buena atención a los clientes, esto demuestra que las empresas que están dirigidas por los mismos dueños y conocen el concepto gestión de calidad pero desconocen de las técnicas que puede mejorar a la gestión de la calidad.

### **Referencias locales**

Murga (2018) en su trabajo de investigación denominada “*Caracterización del Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Imprentas de Huaraz, 2017*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado de

contador público; como objetivo general fue describir las principales características del financiamiento de las MYPES del rubro imprentas; el tipo de la investigación fue cuantitativo; el diseño descriptivo fue no experimental; para la investigación la muestra fue de 19 MYPES y la población 26 MYPES del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz; se aplicó un cuestionario y como resultados se obtuvo que el 79% de las MYPES tienen más de 5 años en el rubro; el 89% de las empresas fueron creadas para generar ganancias; el 74% de los dueños de las imprentas recurrieron al financiamiento de una entidad bancaria, de esta manera la investigación concluye que las MYPES acudieron a entidades financieras para financiar el capital de trabajo de su negocio.

Salvador (2018) el autor en su tesis “*Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Venta de Partes, Piezas y Accesorios de Vehículos Automotores de la Ciudad de Huaraz, 2017*” presentado en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado profesional de licenciado en administración; como objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2017; el tipo de la investigación fue cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptiva y el diseño fue no experimental transversal transaccional; para la investigación se determinó como población 10 representantes de las MYPES, como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y el instrumento cuestionario; como resultado se obtuvo que un 30% de los representantes manifestó que algunas veces realizan capacitaciones a su personal sobre sus funciones, un 50% de los

representantes manifestó que nunca impulsa la innovación y creatividad en sus colaboradores; como conclusión se obtuvo que los colaboradores no se encuentran motivados porque no tienen constantemente capacitaciones y no son impulsados a la creatividad.

Durante (2016) en su tesis *“Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de artículos de joyería en la ciudad de Huaraz, 2015”* en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; para optar el grado profesional de licenciado en administración, como objetivo general fue describir las características del liderazgo carismático, la investigación fue cuantitativo descriptiva no experimental Transversal, la población fue 11 micro y pequeñas empresas que se le aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, la técnica fue la encuesta, como resultado un 35% de los representantes manifestó que sus colaboradores se sienten identificados con la empresa; el 45% manifestaron no sentirse orgullosos de estar bajo el mando de su líder; también se concluye que la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas manifestaron que si existe una buena empatía entre el líder y los colaboradores.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

#### **Definición**

Camisión et al. (2006) Los autores explican que la gestión de calidad está en el mundo empresarial y académico desde muchos años atrás. En nuestra actualidad la gestión de calidad se ha convertido en la herramienta clave para el éxito competitivo de las empresas, de la misma manera aumenta el nivel de demanda de los consumidores junto a las competencias de nuevos países que tienen ventajas competitivas en costos, procesos, sistemas y organizaciones, estos son algunas características que determinan la supervivencia y la competitividad de las empresas, en una gestión de calidad estratégica también refleja la gestión de ética, la gestión de recursos humanos y la gestión medioambiental.

Lizarzaburu (2016) Indica que la gestión de calidad tiene vínculo con las características de un producto o servicio con el uso que se pretende hacer con él, menciona también que la gestión de calidad ha evolucionado significativamente desde sus inicios, de esta manera ayuda a identificar los objetivos para lograr que se enfoque en la satisfacción y a superar los requerimientos de los consumidores de bienes o servicios finales.

Arana et al. (2008) Los profesores mencionan en su libro que no existe un concepto definido de la gestión de calidad, cambia mucho en cuanto a su alcance, parte de su concepto menciona que es un conjunto de principios, técnicas, prácticas, hasta una

descripción teórica. También indican el concepto de gestión de calidad como un conjunto de estrategias que toma la organización con respecto al objetivo de la mejora de la calidad de sus productos, servicios, los procesos, las actividades y la gestión empresarial.

Carro y González (2012) Los autores mencionan que en el libro de Deming Administración de la calidad total TQM (Total Quality Management) o también conocida PDCA (Plan, Do, Check, y Act) que en parte es el total de las características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades establecidas o implícitas, en síntesis se trata de crear un ambiente en la empresa donde se respondan las necesidades básicas de los clientes, es por ellos que todos los colaboradores deben conocer su rol y la forma de darle valor al proceso, en definitiva se enfoca en las necesidades de los clientes y en la mejora continua dentro de las operaciones; en la operacional, administrativo, en los departamentos, continuamente definido y mejorado, en últimos términos hace que esto supere las expectativas de los clientes ante una organización.

Las etapas de la calidad total:

- **Planificar:** Se constituyen las actividades de un proceso que permite alcanzar los resultados esperados, el cumplimiento de las actividades ayuda también en un elemento de mejora, es conveniente realizar previas en el proceso de producción para detectar los posibles defectos. Cinco pasos para la planificación: Definir los objetivos, Seleccionar Referencias, Diagnosticar, Pronosticar y Establecer objetivos.
- **Hacer:** Se debe realizar los cambios que han sido tomadas en la planificación, es preferible realizar en escalas pequeñas o en pruebas pilotos para identificar el

funcionamiento de las posibles fallas antes de realizar la mejora en grandes escalas.

- **Controlar:** Los datos obtenidos por el control son almacenados y analizados, relacionando con las especificaciones del prototipo inicial, para determinar si se han cumplido la mejora esperada.
- **Actuar:** En esta etapa concluye todo el ciclo de la calidad total, en suma, se recopila todo lo aprendido en las demás etapas y ponerlos en marcha, durante esta marcha puede aparcar nuevas recomendaciones que nos permitirán volver desde la etapa inicial y nuevamente el círculo no deja de fluir.

### **2.2.2 Liderazgo**

#### **Definición**

Barroso y Martínez (2011) Los autores explican que el líder es el que influye en la cultura organizacional, es un conjunto de valores, tradiciones, hábitos, creencias, normas, conductas y actitudes que influyen a una organización para alcanzar sus objetivos comunes, sociales y económicos, de esta manera se define que el líder es la persona interesada que la organización cumpla con sus objetivos que brinde satisfacer las necesidades de sus seguidores en un ambiente de seguridad y un buen clima organizacional.

Barahona y Torres (2011) Mencionan el liderazgo como un concepto dinámico y que a medida va evolucionando en su definición con nuevos elementos. No importa cuales ni cuantos elementos intervengan en la relación de influencia, siempre se destacará el



papel del líder y sus seguidores al comprometer los procesos con los que se pretende llegar a los objetivos que comparte la organización.

Newstron (2011) El liderazgo son desarrollos de estímulos, apoya a los demás para que realicen sus actividades con entusiasmo en el logro de sus objetivos comunes, es un elemento importante que ayuda a un individuo o grupo a identificar sus metas y luego motiva a alcanzarlos, sin un liderazgo en una empresa solo sería un conjunto de máquinas y gente, todas las empresas requieren de un liderazgo para el alcance de sus metas.

Torres y Riaga (2006) mencionan que surge un papel importante de los líderes y su dominio en el crecimiento de la cultura organizacional, el líder transformacional es consecuente de su papel con sus seguidores por tal motivo fomenta intencionalmente los valores deseados por la organización, los líderes presentan distintas conductas de los diferentes estilos de liderazgo, los autores citan a Bass y Avolio (2004) quienes formulan el enfoque del liderazgo de rango completo (Full Range Leadership FRL) el cual constituye factores del liderazgo transformacional para adaptar un conjunto de resultados que brinden la satisfacción de las necesidades, los objetivos compartidos y la eficiencia y eficacia de los colaboradores o del grupo.

De esta manera los autores describen ocho dimensiones que constituyen al enfoque FRL:

- **Dejar hacer:** Ciertamente el líder es muy desordenado y ofrece muy poco en temas de soporte y de creatividad, evade responsabilidades en la toma de decisiones, autoriza que los demás hagan lo que les parezca, es desinteresado si realizan sus actividades o no.

- **Administración pasiva por expansión:** El líder posee impulso y dinamismo en la toma de decisiones cuando se muestran obstáculos o falencias, solo interviene cuando existen situaciones insólitas.
- **Administración activa por expansión:** Es un líder activo y posee sistemas de control y monitoreo que le alertan a tiempo de los posibles errores o falencias, su estilo tiene un alto grado de integridad personal y un conocimiento del negocio elevado.
- **Reconocimiento contingente:** Mediante la estrategia de dirigir, el líder formula los objetivos y las recompensas, esto determinara que el desempeño de sus seguidores alcanzase los niveles esperados.
- **Consideración individual:** Es el líder común que escucha con atención y posee una comunicación fuerte que incorporan la empatía, la confianza, los retos y las oportunidades para los demás.
- **Estímulo intelectual:** El líder delega las responsabilidades a los demás para que relacionen los problemas con sus propias habilidades cognitivas.
- **Motivación e inspiración:** Este tipo de líder posee las habilidades de motivación hacia la gente, convence a sus seguidores de sus cualidades creando una capacidad de adaptación, para que puedan realizar un mejor desempeño en sus actividades.
- **Influencia idealizada o carisma:** Los líderes son carismáticos y son distinguidos por sus seguidores por el alto grado de afectividad positiva que poseen, tienen la responsabilidad de la crisis y celebran el éxito con sus colaboradores.

### **2.2.3 Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)**

Sunat (2014) Determina a las MYPES como la entidad económica que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier rubro de organización o gestión empresarial, que tiene como actividades de producción, comercialización, transformación, extracción de bienes o servicios.

### **2.2.4 Rubro: Imprenta**

Pérez y Gardey (2014) Indica que la imprenta es la técnica que permite representar en papel o en materiales similares, figuras o textos, es un proceso que se emplea tinta sobre distintos materiales. La procedencia de las imprentas se encuentra en la antigua Roma en el año 440 A.C. Sobre objetos de arcilla, y la imprenta móvil fue creada en china en 1040 y la imprenta moderna fue creada en 1440 por el alemán Johannes Gutenberg.

### **2.2.5 Marco conceptual**

#### **Liderazgo contemporáneo**

Los modelos contemporáneos seleccionan al liderazgo basado en habilidades, el líder motiva a sus seguidores a involucrarse a la dinámica organizacional, más allá de sus intereses personales deben involucrar sus competencias y comportamientos personales (Montalván, 2014).

#### **Liderazgo transformacional**

Los líderes transformacionales son el ejemplo moral del trabajo en equipo, esta sometidos a constantes cambios del proceso de la globalización, respondiendo de manera rápida y efectiva las exigencias que su entorno lo amerite (Fernández, 2017).

#### **Liderazgo intelectual**

El líder que trabaja con ideas normativas y analíticas, influyendo a sus seguidores a ser capaces de analizar los problemas anteriores y dando respuesta a los problemas nuevos (Alatorre, 2013).

### **2.3 Hipótesis**

La presente investigación que tiene por título: “Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018”. No se planteó la hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo ya que se centra en medir con mayor precisión los hechos sucedidos.

### **2.4 Variables**

La variable de esta investigación es el liderazgo, se obtuvo el modelo propuesto por Torres y Riaga (2006). De esta manera los autores mencionan ocho dimensiones:

1. Dejar hacer, el indicador de esta dimensión es: creatividad.
2. Administración pasiva por expansión, los indicadores de esta dimensión son: impulso y dinamismo
3. Administración activa por expansión, el indicador de esta dimensión es: control.
4. Reconocimiento contingente, el indicador de esta dimensión es: dirigir.
5. Consideración individual, los indicadores de esta dimensión son: confianza y empatía.
6. Estímulo intelectual, el indicador de esta dimensión es: habilidades cognitivas.
7. Motivación e inspiración, los indicadores de esta dimensión son: motivación y capacidad de adaptación.
8. Influencia idealizada o carisma, los indicadores de esta dimensión son: carisma y afectividad positiva.

Esta investigación tiene como línea la gestión de calidad en las micro pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.

### **III. Metodología**

#### **3.1 El tipo y el nivel de la investigación**

La presente investigación fue del tipo cuantitativo, porque recopilará información de comportamientos naturales, los datos recolectados serán numéricos puesto que se basará a cada uno de los indicadores de cada dimensión adquiridas de cada variable, para su posterior análisis con otras investigaciones similares. La recopilación de datos se basará en la observación y en la medición de procesos estructurados en un grupo para ser analizados estadísticamente (Hernández, 2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque se detallará de manera precisa los hechos y procesos, evaluando los conceptos que definen a las variables en su realidad y momento determinado de la investigación.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, ya que los datos serán ingresados en un tiempo único (Hernández, 2014).

#### **3.3 Población y muestra**

La población para la investigación fue de 50 MYPES del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, de esta manera se determinó la muestra que fue los 50 representantes de las MYPES (Ver anexo B). Es preferible determinar las características de la población para delimitar las especificaciones de la muestra, esto se representa como subgrupos o subconjuntos de las características de la población. Se obtuvo 0.803 en alfa de Cronbach (Ver anexo E) determinando como fiable la investigación (Hernández,2014).

### 3.4 Definición y operacionalización de las variables e investigadores

| Variable           |   | Definición operacional              |  |  | Escala de medición |
|--------------------|---|-------------------------------------|--|--|--------------------|
| Denominación       | Definición conceptual   | Denominación                        | Dimensión  | Indicador  |                    |
|                    |   |                                     | Denominación   | Denominación   | Denominación       |
| Gestión de calidad | Carro y gonzález (2012) es el total de las características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades establecidas o implícitas.  | Planificar                          | Se constituyen las actividades de un proceso que permite alcanzar los resultados esperados.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los objetivos</li> <li>• Estrategias</li> </ul> | Nominal            |
|                    |   | Hacer                               | Se debe realizar los cambios que han sido tomadas en la planificación.                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persuasión</li> <li>• Adaptar</li> </ul>                    |                    |
|                    |   | Controlar                           | Los datos obtenidos por el control son almacenados y analizados.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar</li> <li>• Control</li> </ul>                     |                    |
|                    |   | Actuar                              | Es la recopila todo lo aprendido en las demás etapas y ponerlos en marcha.                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio</li> </ul>                              |                    |
| Liderazgo          | Torres y riaga (2006) mencionan que el enfoque del liderazgo de rango completo (full range leadership frl) el cual constituye factores del liderazgo transformacional para adaptar un conjunto de resultados que brinden la satisfacción de las necesidades, los objetivos compartidos y la eficiencia y eficacia de los colaboradores o del grupo. | Dejar hacer                         | El líder es muy desordenado, ofrece poco en soporte y baja creatividad.                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> </ul>                                      | Nominal            |
|                    |   | Administración pasiva por expansión | El líder posee impulso y dinamismo y conocimientos del negocio en la toma de decisiones frente a obstáculos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso y dinamismo</li> </ul>                              |                    |
|                    |   | Administración activa por expansión | Posee un control y un alto grado de integridad personal frente a sus colaboradores.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control</li> </ul>  |                    |
|                    |   | Reconocimiento contingente          | El líder dirige y formula los objetivos y las recompensas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir</li> </ul>  |                    |
|                    |   | Consideración individual            | Es el líder común, posee una comunicación fuerte que incorpora la empatía, la confianza.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Empatía</li> </ul>                     |                    |
|                    |   | Estímulo intelectual                | El líder delega responsabilidades para que relacionen los problemas con sus propias habilidades cognitivas.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades cognitivas</li> </ul>                           |                    |
|                    |   | Motivación e inspiración            | Posee habilidades de motivación creando una capacidad de adaptación.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Capacidad de adaptación</li> </ul>    |                    |
|                    |   | Influencia idealizada o carisma     | Líder carismático posee alto grado de afectividad positiva.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carisma</li> <li>• Afectividad positiva</li> </ul>          |                    |

### **3.5 Técnicas e instrumentos**

Para la presente investigación se determinó como técnica la encuesta, que ayudara a describir de una manera dinámica y sencilla evitando incomodidad a los entrevistados, el instrumento fue el cuestionario que conto con 29 preguntas (Ver anexo C), que están relacionadas a las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, de la línea de investigación y de la variable del estudio que es el liderazgo (Hernández, 2014).

### **3.6 Plan de análisis**

La información que se adquirió gracias de la aplicación de la técnica e instrumentos, fueron incorporados a los programas de cómputo como MS Word y el programa estadístico SPSS v25 para su respectivo procesamiento, que permitió la tabulación para su posterior presentación en gráficos, tablas y figuras (Hernández, 2014).



### 3.7 Matriz de consistencia

| Problema  | Objetivos  | Variable         | Metodología   | Instrumento y procedimiento   |
|---|--|------------------|---|---|
| <p>¿Cuál son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz 2018?</p> | <p>Objetivo general<br/>           Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</p> <p>Objetivo específico.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>2. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>3. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>4. Describir las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> <li>5. Elaborar el plan de mejora de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018.</li> </ol> | <p>Liderazgo</p> | <p>Tipo:<br/>           Cuantitativo</p> <p>Nivel:<br/>           Descriptivo</p> <p>Diseño:<br/>           No experimental - transversal</p> <p>Población:<br/>           50 representantes.</p> <p>Muestra:<br/>           50 representantes (muestra censal)</p> | <p>Técnica:<br/>           Encuesta</p> <p>Instrumento:<br/>           Cuestionario</p> |

### **3.8 Principios éticos**

La presente investigación respetara el código de ética establecida por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, versión 003.

**Principios protección a las personas,** las personas que participaron de la investigación se les brindo el protocolo de consentimiento informado (Ver anexo D), que fue aceptado por ellas mismas, donde se les informo el motivo de la investigación, que fue la relación que existe entre la gestión de calidad y el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz. Así mismo se les informo que se podían negar a responder alguna de las preguntas, sin perjuicio alguno. De tal manera que estos resultados servirían para futuras investigaciones, el instrumento de la investigación no fue dirigido a los colaboradores ni a los clientes, fue dirigido a los representantes de las empresas, ya que ellos aceptaron el consentimiento informado.

**Principios beneficencia no maleficencia,** para esta investigación se disminuyó los posibles efectos adversos y se maximizo los beneficios en cuanto al bienestar de los participantes y de la misma forma para el investigador. Así mismo no se presentó ningún riesgo alguno dentro de la investigación.

**Principios de justicia,** los resultados o la información que se utilizó en esta investigación estarán disponibles para las personas que participaron, para que puedan aplicarlas en su organización o en futuras investigaciones, dicha información se remitirá por el medio que ellos lo requieran.

**Principios integridad científica,** se informó a los participantes de esta investigación que los datos brindados por parte de la empresa serán confidenciales y anónima. En esta

investigación no se realizó protocolos de seguridad ya que no se utilizó equipos mecánicos, electrónicos, etc. Así mismo se les dio a conocer que toda la información recopilada en esta investigación estará custodiada por el investigador y solo se brindará dicha información para futuras investigaciones. No se realizaron otro tipo de técnicas de recolección de datos, es por eso que cada participante desconoce de la información del otro participante.

**Principios libre participación y derecho a estar informado,** previamente al recojo de la información se le solicitó el consentimiento informado a todos los participantes, de la misma forma se les informó que si tenían alguna duda o consulta sobre la investigación nos las hagan llegar para resolverlo en su debido momento.

**Principios cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad,** en la presente investigación no se realizaron estudios en el medio ambiente, no se obtuvo como muestra animales y no afectó a la biodiversidad, es por eso que no se detectaron daños sobre lo mencionado, ya que la muestra de este estudio fue los representantes de las imprentas de la ciudad de Huaraz.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

**Tabla 1**

*Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018*

| Datos Generales                                | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|--|---------------------|-------------------------|
| <b>Edad</b>                                    |                     |                         |
| 18 – 30 años                                   | 10                  | 20,0                    |
| 31 – 50 años                                   | 30                  | 60,0                    |
| 51 a más años                                  | 10                  | 20,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| <b>Género</b>                                  |                     |                         |
| Masculino                                      | 30                  | 60,0                    |
| Femenino                                       | 20                  | 40,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| <b>Grado de instrucción</b>                    |                     |                         |
| Sin instrucción                                | 2                   | 4,0                     |
| Primaria                                       | 2                   | 4,0                     |
| Secundaria                                     | 11                  | 22,0                    |
| Superior no universitario                      | 32                  | 64,0                    |
| Superior universitario                         | 3                   | 6,0                     |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| <b>Cargo que desempeña</b>                     |                     |                         |
| Dueño  | 50                  | 100,0                   |
| Administrador                                  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| <b>Hace cuantos años desempeña en el cargo</b> |                     |                         |
| 0 a 3 años                                     | 37                  | 18,0                    |
| 4 a 6 años                                     | 7                   | 14,0                    |
| 7 a más años                                   | 9                   | 68,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las imprentas en la ciudad de Huaraz (2018).

**Tabla 2**

*Principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro imprenta en la ciudad de Huaraz, 2018*

| Datos Generales  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|--|---------------------|-------------------------|
| Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro |                     |                         |
| 0 a 3 años   | 34                  | 26,0                    |
| 4 a 6 años   | 3                   | 6,0                     |
| 7 a más años   | 13                  | 68,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Cuántos trabajadores tiene la empresa                    |                     |                         |
| 1 a 5 trabajadores                                       | 40                  | 80,0                    |
| 6 a 10 trabajadores                                      | 10                  | 20,0                    |
| 11 a más trabajadores                                    | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Las personas que trabajan en su empresa son              |                     |                         |
| Familiares   | 30                  | 60,0                    |
| Personas no familiares                                   | 20                  | 40,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Cuál es el objetivo de creación de la empresa            |                     |                         |
| Generar ganancia   | 30                  | 60,0                    |
| Subsistencia   | 20                  | 40,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Cuál es su nivel de ingreso promedio mensual             |                     |                         |
| De s/1.00 hasta s/52,500.00                              | 50                  | 100,0                   |
| De s/ 52,500.00 hasta s/ 595,000.00                      | 0                   | 0                       |
| Más de s/. 595,000.00                                    | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Tipo de constitución de las Micro y Pequeñas empresas    |                     |                         |
| Persona natural  | 30                  | 60,0                    |
| E.I.R.L  | 20                  | 40,0                    |
| S.R.L  | 0                   | 0                       |
| S.A.C  | 5                   | 0                       |
| S.A.A  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las imprentas en la ciudad de Huaraz (2018).

**Tabla 3**

*Principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018*

| Datos Generales  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|--|---------------------|-------------------------|
| Comprende claramente los objetivos trazados de su empresa  |                     |                         |
| Casi siempre   | 8                   | 16,0                    |
| Siempre  | 29                  | 58,0                    |
| Casi nunca   | 20                  | 40,0                    |
| Nunca  | 0                   | 0                       |
| A veces  | 13                  | 26                      |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Utiliza estrategias para mejorar su empresa  |                     |                         |
| Casi siempre   | 28                  | 56,0                    |
| Siempre  | 17                  | 34,0                    |
| Casi nunca   | 0                   | 0                       |
| Nunca  | 0                   | 0                       |
| A veces  | 5                   | 10,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Considera importante que sus empleados sean persuadidos para que puedan realizar correctamente sus actividades |                     |                         |
| No importante  | 4                   | 8,0                     |
| Poco importante  | 17                  | 34,0                    |
| Importante   | 28                  | 56,0                    |
| Muy importante   | 1                   | 2,0                     |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Considera importante que debe tener un plan de trabajo   |                     |                         |
| No importante  | 1                   | 2,0                     |
| Poco importante  | 16                  | 32,0                    |
| Importante   | 20                  | 40,0                    |
| Muy importante   | 13                  | 26,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |

| Datos Generales  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|--|---------------------|-------------------------|
| Usted verifica todos sus procesos en la planificación                  |                     |                         |
| Casi siempre   | 0                   | 0                       |
| Siempre  | 0                   | 0                       |
| Casi nunca   | 35                  | 70,0                    |
| Nunca  | 15                  | 30,0                    |
| A veces  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Usted realiza un control con relación a las especificaciones iniciales |                     |                         |
| Casi siempre   | 0                   | 0                       |
| Siempre  | 20                  | 40,0                    |
| Casi nunca   | 10                  | 20,0                    |
| Nunca  | 10                  | 20,0                    |
| A veces  | 10                  | 20,0                    |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Realiza estrategias para implementar cambio de mejora en su empresa    |                     |                         |
| Casi siempre   | 20                  | 40,0                    |
| Siempre  | 30                  | 60,0                    |
| Casi nunca   | 10                  | 0                       |
| Nunca  | 10                  | 0                       |
| A veces  | 10                  | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las imprentas en la ciudad de Huaraz (2018).

**Tabla 4**

*Principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018*

| Datos Generales  | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|--|---------------------|-------------------------|
| Usted como dueño estimula a la creatividad frente a sus colaboradores                                      |                     |                         |
| Casi siempre   | 15                  | 30,0                    |
| Siempre  | 35                  | 70,0                    |
| Casi nunca   | 0                   | 0                       |
| Nunca  | 0                   | 0                       |
| A veces  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Usted como dueño aplica el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores                                  |                     |                         |
| Casi siempre   | 30                  | 20,0                    |
| Siempre  | 20                  | 20,0                    |
| Casi nunca   | 0                   | 0                       |
| Nunca  | 0                   | 60,0                    |
| A veces  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Usted realiza un control y monitoreo que le alerten de los posibles errores o falencias en su organización |                     |                         |
| Casi siempre   | 15                  | 30,0                    |
| Siempre  | 35                  | 70,0                    |
| Casi nunca   | 0                   | 0                       |
| Nunca  | 0                   | 0                       |
| A veces  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |
| Dirige claramente los objetivos y las recompensas establecidas por su empresa                              |                     |                         |
| Casi siempre   | 35                  | 70,0                    |
| Siempre  | 15                  | 30,0                    |
| Casi nunca   | 0                   | 0                       |
| Nunca  | 0                   | 0                       |
| A veces  | 0                   | 0                       |
| Total  | 50                  | 100,0                   |



| Datos Generales   | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa (%) |
|---|---------------------|-------------------------|
| Cuál es el grado de cohesión y confianza entre usted y sus colaboradores        |                     |                         |
| Muy bajo  | 0                   | 0                       |
| Bajo  | 30                  | 60,0                    |
| Intermedio  | 0                   | 0                       |
| Alto  | 20                  | 40,00                   |
| Muy alto  | 0                   | 0                       |
| Total   | 50                  | 100,0                   |
| Cuál es el grado de empatía entre usted y sus colaboradores                     |                     |                         |
| Muy bajo  | 0                   | 0                       |
| Bajo  | 0                   | 0                       |
| Intermedio  | 35                  | 70,0                    |
| Alto  | 15                  | 30,0                    |
| Muy alto  | 0                   | 0                       |
| Total   | 50                  | 100,0                   |
| Aplica las habilidades cognitivas dentro de su organización                     |                     |                         |
| Casi siempre  | 30                  | 60,0                    |
| Siempre   | 20                  | 40,0                    |
| Casi nunca  | 0                   | 0                       |
| Nunca   | 0                   | 0                       |
| A veces   | 0                   | 0                       |
| Total   | 50                  | 100,0                   |
| Cuál es su grado de habilidades de motivación frente a sus colaboradores        |                     |                         |
| Muy bajo  | 10                  | 20,0                    |
| Bajo  | 30                  | 60,0                    |
| Intermedio  | 10                  | 20,0                    |
| Alto  | 0                   | 0                       |
| Muy alto  | 0                   | 0                       |
| Total   | 50                  | 100,0                   |
| Cuál es el grado de la capacidad de adaptación que posee ante sus colaboradores |                     |                         |
| Muy bajo  | 0                   | 0                       |
| Bajo  | 0                   | 0                       |
| Intermedio  | 30                  | 60,0                    |
| Alto  | 20                  | 40,0                    |
| Muy alto  | 0                   | 0                       |
| Total   | 50                  | 100,0                   |

| Datos Generales  | Frecuencia<br>Absoluta | Frecuencia<br>Relativa (%) |
|--|------------------------|----------------------------|
| Cuál es el grado de carisma que tiene frente a sus colaboradores |                        |                            |
| Muy bajo   | 0                      | 0                          |
| Bajo   | 0                      | 0                          |
| Intermedio   | 35                     | 70,0                       |
| Alto   | 15                     | 30,0                       |
| Muy alto   | 0                      | 0                          |
| Total  | 50                     | 100,0                      |
| Cuál es la conexión afectiva positiva dentro de su organización  |                        |                            |
| Muy bajo   | 0                      | 0                          |
| Bajo   | 0                      | 10,0                       |
| Intermedio   | 35                     | 20,0                       |
| Alto   | 15                     | 20,0                       |
| Muy alto   | 0                      | 50,0                       |
| Total  | 50                     | 100,0                      |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las imprentas en la ciudad de Huaraz (2018).

## **4.2 Análisis de resultados**

Respecto a las edades de los representantes, se aprecia que el 60,0% de los representantes tienen las edades entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos datos obtenidos coinciden con los resultados por Caycho (2015) que manifiesta que el porcentaje mayor de los representantes es del 85,71% entre las edades de 31 a 50 años. Estos resultados obtenidos nos indican que la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas están conformadas por personas que tienen las edades entre 31 a 50 años. Esto puede determinar que por ser personas adultas tienen mayor experiencia frente a los errores, identificando las causas iniciales de los problemas, planteando las soluciones y realizando un seguimiento al plan implantado.

Referente al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, 2018. Un 60,0% de los representantes son del género masculino (Tabla 1). Estos resultados concuerdan con Caycho (2015) quien nos indica un 71.43% de los representantes son de género masculino. Por lo tanto, la mayor parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas están dirigidas por personas del género masculino, ya que es sus anteriores trabajos como ayudantes han podido recaudar experiencia en el rubro y ahora lo plasman en su propia empresa.

Respecto al grado de instrucción de los representantes, el 64,0% de los representantes tiene el grado de superior no universitario (tabla 1). Estos datos obtenidos coinciden con Sandoval (2018) quien obtuvo un 50,0% de los representantes que poseen un grado superior no universitario. Estos resultados determinan que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas están dirigidas por personas que tienen

el grado de superior no universitario. Esto les permitirá desarrollar sus habilidades y conocimientos técnicos para la toma de decisiones, introduciendo la misión y visión de su empresa a sus colaboradores.

De acuerdo al cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, el 100,0% de los representantes tienen el cargo de dueños (tabla 01). Estos resultados coinciden con Sandoval (2018) quien obtuvo el 55,56% de los representantes tienen el cargo de dueño. Estos resultados indican que las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas son dirigidas por sus propios dueños. Ya que es una micro y pequeña empresa el dueño tiene el rol de un administrador quien controla, dirige y resuelve los problemas en su organización.

Respecto a los años que desempeña en el cargo los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, el 68,0% de los representantes se desempeñan en el cargo más de 7 años siendo el máximo porcentaje (tabla 1). Estos resultados coinciden con Sandoval (2018) que afirma con un 50,0% de sus representantes se desempeña en el cargo más de 7 años. Los resultados muestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, vienen laborando de 0 a 3 años. Ya que son empresas jóvenes dentro del rubro.

Respecto a la permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro de imprentas el 68,0% afirma su permanencia en el rubro más de 7 años (tabla 2). Esto concuerda con Murga (2018), donde nos indica que el 79,0% afirma su permanencia en el rubro más de 5 años. Esto indica que las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas cada vez están creciendo y manteniendo un alto grado de permanencia dentro de la ciudad de Huaraz.

Referente al número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas: el 80,0% tiene de 1 a 5 trabajadores (tabla 02). Estos resultados coinciden con Caycho (2015) el 57,14% de la micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 4 trabajadores. Esto refleja que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz tienen entre 1 a 5 trabajadores. Ya que los procesos de producción en su mayoría son de producción individual y no se requiere de un gran número de colaboradores.

Referente al vínculo familiar de la empresa, el 60,0% en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas, tiene como colaboradores a sus familiares (tabla 2). Esto concuerda con Caycho (2015) que como resultado tiene un 71,4% de las micro y pequeñas empresas, indicaron que es una empresa familiar. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas está constituida por familiares. Ya que fueron pasadas en generaciones familiares y que cada uno cumple con un rol importante introduciendo los valores familiares en el entorno laboral.

Respecto al objetivo de creación de la empresa, el 60,0% de las micro y pequeñas empresas señalan que fueron creadas para generar ganancia (tabla 2). Esto concuerda con Murga (2018) que el 89,0% manifestaron que fueron creadas para generar ganancias. Estos resultados determino que empresas del rubro imprentas buscan una estabilidad económica para el dueño de la empresa, de la misma forma para los colaboradores de las micro y pequeñas empresas.

De acuerdo a cuál es su nivel de ingreso promedio mensual, el 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen ingresos de s/1.00 hasta s/52,500.00 al mes (tabla 2). El Peruano (2008) publicó el decreto legislativo N° 1086, artículo 2°, Ley de formulación de

la micro y pequeña empresa, artículo 3°, la micro y pequeña empresa debe reunir las siguientes características, de 1 a 10 colaboradores y con un máximo de ventas anuales de 150 UIT. Las micro y pequeñas empresas tienen un máximo de ventas anuales de s/ 52,500.00 por el tipo de constitución que poseen.

Respecto al tipo de constitución de las empresas, el 60,0% de las micro y pequeñas empresas son persona natural (tabla 2). Gob,pe (2019) menciona que la persona natural son negocios pequeños que asumen responsabilidades, garantizando su patrimonio y obligaciones que esta pueda tener. Como resultado se refleja que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas, están constituida por personas naturales ya que sus actividades están dirigidas por el nuevo régimen simplificado.

De acuerdo a los objetivos trazados por la empresa un, 58,0% de los representantes de las micro pequeñas empresas comprende claramente sus objetivos de su organización (tabla 3). Estos datos coinciden con los resultados de Sandoval (2018) que como resultado tiene un 72,22% donde afirma que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos trazados por las micro y pequeñas empresas. Estos resultados muestran que la gestión de calidad ayuda a encaminar los logros esperados, ayuda a las empresas a tomar decisiones para cumplir con los requisitos de sus bienes o servicios que brindan a sus consumidores. Lizarzaburu (2016) menciona a la gestión de calidad como un conjunto de características de un producto, también manifiesta que la gestión de calidad ha evolucionado significativamente, la cual en nuestra actualidad ayuda a comprender claramente los objetivos de la organización.

Respecto a las estrategias que utilizan para mejorar su empresa, un 56,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas casi siempre utilizan estrategias en la

mejora de la organización (tabla 3). Los datos obtenidos coinciden con los resultados de Errante (2015) que como resultado tiene un 48,0% donde los representantes encuestados afirman que parcialmente se impulsa y aplican estrategias para la mejora de la organización. Los resultados muestran que las estrategias que plantean las organizaciones ayuden a crear valor a los bienes o servicios, definiendo las acciones y los recursos para alcanzar los objetivos esperados. Según los autores Camisón et al. (2006) la gestión de la calidad se ha convertido en una estrategia para el éxito de una organización donde determina la supervivencia en el rubro, ventajas en costos competitivos, procesos, sistemas y refleja el talento humano.

Respecto a si considera importante que sus empleados sean persuadidos para que puedan realizar correctamente sus actividades, un 56,0% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas manifiesta que es importante que los colaboradores sean persuadidos (tabla 3). Estos resultados coinciden con Salvador (2018) quien obtuvo como resultado un 30,0% los representantes encuestados manifestaron que algunas veces realizan capacitaciones para que los colaboradores puedan realizar correctamente sus actividades. Estos resultados muestran que la empresa brinda al colaborador una buena comunicación que le ayudará a orientarse en los objetivos trazados por la organización.

Respecto sobre si considera importante que debe tener un plan de trabajo, un 40,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas considera importante tener un plan de trabajo (tabla 3). Estos resultados coinciden con Errante (2015) que como resultado tiene un 56,0% de los representantes encuestados afirman que realizan parcialmente los planes de la organización teniendo en cuenta las

expectativas de los clientes, competencias, economía, etc. Estos resultados permiten identificar y entender el entorno interno y externo de una organización, permite aplicar la misión, visión y los objetivos de una empresa.

Realiza estrategias para implementar cambio de mejora en su empresa un 40,0% de los representantes encuestados menciono que casi siempre realiza estrategias (tabla 3). Estos resultados coinciden con Sandoval (2018). Que obtuvo un 72,22% de los representantes encuestados manifestaron realizar la estrategia de calidad en atención al cliente. Esto determina que los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estrategias para una mejora con respecto a la calidad de sus servicios. Carro y González (2012) los autores mencionan que es una estrategia que ayuda a la mejora continua dentro de las operaciones de una empresa, así como también en los departamentos.

Con respecto si usted como dueño aplica el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores un 60% de los representantes de las empresas del rubro imprentas manifestó que no aplica el impulso y dinamismo (tabla 4). Estos resultados coinciden con Salvador (2018) que un 30% de los representantes no realizan dinamismo y capacitaciones a su personal sobre sus funciones. De esta manera se determina que la mayoría de los representantes del rubro imprentas no aplica el impulso y las capacitaciones, esto traerá consecuencias a la organización ya que estas herramientas influyen positivamente a la organización. Newstron (2011) nos menciona que el líder estimula a sus seguidores a realizar sus actividades con impulso y entusiasmo, esto ayuda a que el individuo se sienta motivado y pueda alcanzar sus metas y objetivos.

Dirige claramente los objetivos y las recompensas establecidas por su empresa un 70% de los representantes encuestados mencionaron realizarlo casi siempre (tabla 4).



Estos resultados coinciden con Chung (2017) que un 3,44% de los encuestados manifestó establecer las recompensas a sus colaboradores cuando tienen buenos resultados. Esto determina que los representantes de las imprentas son capaces de premiar a los colaboradores por sus buenos logros dentro su organización, reconocer a los colaboradores con recompensas es vital ya que mantiene un buen compromiso y un buen ambiente laboral.

Cuál es el grado de cohesión de confianza entre usted y sus colaboradores un 60% de los representantes encuestados mencionaron que es bajo (tabla 4). Estos resultados coinciden con Chung (2017) que un 2,34% como valor menor, los líderes encuestados no transmiten confianza a sus seguidores. Por lo tanto, la mayoría de los representantes no tiene la autoridad de inspirar la confianza a sus seguidores, al no involucrar la confianza con los intereses propios de sus colaboradores se crea una visión y misión desfavorable para los colaboradores y la organización.

Cuál es el grado de sus habilidades de motivación frente a sus colaboradores un 60% de los representantes manifestó que es bajo (tabla 4). Estos resultados coinciden con Chung (2017) un 1,94% de los líderes encuestados no aplican la motivación inspiradora. De esta manera se determina que los representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen en cuenta un plan de motivación a sus colaboradores, una buena motivación provoca alcanzar los objetivos de la organización, si un colaborador tiene recompensas y está satisfecho será más productivo y ayudará a mejorar en las actividades de la empresa.

Respecto a cuál es la conexión afectiva positiva dentro de su organización un 50% de los representantes del rubro imprentas menciono que es muy alto (tabla 4). Estos resultados coinciden con Durante (2016) que un 35% de los representantes manifestó que

sus colaboradores se sienten identificados con la empresa. Por lo tanto, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas transmiten una afectación positiva en su organización. Es fundamental tener colaboradores identificados con la organización ya que esto permitirá alcanzar buenos resultados.

## **V. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Se determinó en el rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, que no se utiliza una adecuada gestión de calidad y liderazgo. Existen muchas deficiencias, pero los representantes si tienen presente que la gestión de calidad ayuda a determinar sus objetivos, de la misma forma ayuda a aplicar estrategias para la mejora de la organización.

El total de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, se aprecia que los representantes son los mismos dueños, la mayoría de los representantes posee entre 31 a 50 años con un grado de instrucción superior no universitario y desempeñando en el cargo más de 7 años. De este modo podemos observar la experiencia, conocimientos y habilidades de los representantes que será reflejado en el crecimiento empresarial.

Las características de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, la mayoría de MYPES poseen una permanencia en el rubro más de 7 años, contando un de 1 a 5 trabajadores la mayoría de ellos familiares, el objetivo de su creación es generar ganancias, sus ingresos mensuales son de s/1.00 hasta s/52,500.00 por ser una micro y pequeña empresa, su constitución es de persona natural. Los emprendedores cada vez son impulsados a crear más empresas en este rubro ya que posee una buena rentabilidad económica.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifestaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, de la misma manera manifestaron que ayuda a utilizar estrategias para mejorar la calidad de sus servicios, de esta manera los representantes consideran importante que sus colaboradores

sean persuadidos e inducidos en la gestión de calidad, con el único propósito de realizar sus actividades correctamente.

Los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores, esto afecta directamente a los colaboradores ya que ellos poseen una conexión positiva y se sienten identificados dentro de su organización, eso es favorable para la empresa, pero si los representantes aplicarían las estrategias como la motivación y las recompensas, esto ayudaría a que el colaborador sea estimulado a alcanzar los objetivos y a tomar riesgos frente a los problemas.

Finalmente, las MYPES del rubro imprentas necesitan mejorar en aspectos como: impulso y dinamismo, cohesión de confianza, empatía y motivación, es por ello que las MYPES necesitan un plan de mejora que ayude a identificar los errores, establecer soluciones y aplicar estrategias, de esta manera puedan mejorar sus actividades.

## **5.2 Recomendaciones**

Tomando como base a los representantes de las micro y pequeñas empresas no solo deberían tener una vocación de emprendedor si no tener una vocación empresarial, proyectando una visión a futuro. No solo conformar su negocio para para que permanezca en el rubro durante periodos largos. Se les recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas definir y estructurar sus objetivos aplicando herramientas que ayuden a determinar los objetivos y metas de la empresa.

Se les recomienda a los representantes del rubro imprentas implementar herramientas de gestión de calidad y administración que mejore el recurso humano, desarrollando estrategias para la retención de su recurso humano, para lograrlo debe existir una buena

comunicación ya que los años de permanencia en el rubro ayuda en la experiencia para tener buenos canales de comunicación.

Aunque no existiera un buen liderazgo, el representante de la micro y pequeña empresa no solo debe acudir al trabajador para resolver los problemas, si no también impulsarlos e involucrarlos en la visión organizacional, generando nuevas ideas para la organización y no dejarlos de lado, reforzar la motivación con incentivos o premios, ser parcial con todos en las recompensas, así como también mejorar las condiciones de trabajo, esto ocasionará que el colaborador se involucre hacia el cumplimiento de los objetivos, ser flexibles con los colaboradores, todo ello mediante una evaluación, esto ayudara significativamente a mejorar la motivación de los colaboradores, con el único propósito de estimular al grupo de trabajo a seguir con una buena dirección. Para ello se propuso el plan de mejora (Ver anexo A).

## Referencias bibliográficas

- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, de las empresas de la CAPV*. Vasco: Deusto, Publicaciones.
- Barahona, H., D, C., & Torres, U. (2011). *LOS LIDERES EN EL SIGLO XXI*.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2004). *Multifactor Leadership Questionnaire. Multifactorial Cuestionario de liderazgo*. California : Mind Garden, Inc.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid-España: Pearson, Prentice Hall.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2012). *ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD*. Universidad Nacional De Mar Del Plata.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Caycho Salazar, F. A. (2015). *Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas - mypes de sector servicio-rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de Breña, provincia de Lima, departamento de Lima-periodo 2013-2014*. Lima: Uladech.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5548/browse?type=author&value=Caycho+Salazar%2C+Flor+Ang%C3%A9lica>
- Chung Alva, V. M. (2017). *Impacto de la Cultura Organizacional en la Relación entre el Liderazgo y la Gestión del Conocimiento, en las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016*. Lima: UPEU.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/733/V%C3%ADctor\\_Tesis\\_Maestr%C3%ADa\\_2017.pdf?sequence=1](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/733/V%C3%ADctor_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1)
- Comercio, E. (2018). UN CONTRATO PARA LIDERAR. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/opinion/contrato-liderar-ines-temple-noticia-567481>

- Durante Oriando, L. R. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL ESTILO DEL LIDERAZGO CARISMÁTICO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA AL POR NEMOR DE ARTÍCULOS DE JOYERIA EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2015.* Huaraz. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1063>
- Errante Porras, D. (2015). *Modelo de Gestion de la Calidad Total Drigido a Pymes de Automatizacion Industrial en Venezuela.* Venezuela: Ucam. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>
- Fernández, C. M. (2017). *Liderazgo Transformacional y Transaccional en EMprendedores.* Venezuela: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf>
- Gestión. (2018). EL LIDER QUE CONVENCE TIENE AMIGOS, MIENTRAS EL QUE ORDENA, DETRACTORES. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/lider-convence-amigos-ordena-detractores-247793>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodoloía de la investigación (sexta ed.).* México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PERÚ* (Vol. vol. 18). Bogotá-Colombia: Universidad y Empresa.
- MacLachlan, M. (2018). *CÓMO DESARROLLAR HABILIDADES DE LIDERAZGO INTERNACIONAL. CÓMO DESARROLLAR HABILIDADES DE LIDERAZGO INTERNACIONAL.* <https://insights.learnlight.com/es/articulos/como-desarrollar-capacidades-liderazgo-internacional/>
- Montalván, S. (2014). *Teorías de liderazgo Contemporaneo: análisis de la dinámica rlacional.* OIKOS. [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriasDeLiderazgoContemporaneo-6025782%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-TeoriasDeLiderazgoContemporaneo-6025782%20(1).pdf)
- Murga Torres, K. A. (2018). *Caracterización del Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Imprentas de Huaraz, 2017.* Huaraz:Uladech.<http://repositorio.uladech.edu.pe/browse?type=author&value=Murga+Torres%2C+Kissy+Asunci%C3%B3n>

- Newstron, J. W. (2011). *COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.marcialpons.es/libros/comportamiento-humano-en-el-trabajo/9786071506139/>
- Oliver, R. (2017). EL BUEN LIDERAZGO SE EJERCE SIN RUIDO. (E. país, Ed.) *Las empresas necesitan detectar trabajadores altamente eficientes que pasan inadvertidos*. [https://elpais.com/economia/2017/02/02/actualidad/1486037114\\_081649.html](https://elpais.com/economia/2017/02/02/actualidad/1486037114_081649.html)
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *DEFINICION DE LA IMPRENTA*.
- Salvador Poma, Y. S. (2018). *Gestión de la Calidad con el uso de Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Venta de Partes, Piezas y Accesorios de Vehículos Automotores (Motocicletas) de la Ciudad de Huaraz*, 2017. Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/browse?type=author&value=Salvador+Poma%2C+Yanina+Soledad>
- Sandoval Espinoza, S. (2019). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Imprentas, Cercado de Trujillo, Año 2018*. Trujillo: Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9378>
- Sotelo Barroso, J., & Martínez Martínez, A. (2011). *Implicación del liderazgo en la cultura organizacional*. México: ResearchGate. <file:///C:/Users/Laptop/Downloads/2011IMPLICACINDELLIDERAZGO.pdf>
- Sunat. (2014). *DEFINICIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Lima. (<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>).
- Torres, M. R., & Riaga, C. O. (2006). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. Bogotá, Colombia: Redalyc.org.



Vázquez Alatorre, A. (2013). *Interdependencia entre el Liderazgo Transformacional, Cultura Organizacional y Cambio Educativo*. España: REICE.  
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55125665006.pdf>

## Anexos

### Anexo A Plan de mejora

#### PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO IMPRENTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018

##### 1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Librería e Imprenta Luna Service S.A.C.
- **Dirección:** Av. Mariscal Agustín Gamarra Nro. 613
- **Nombre del representante:** Luna Luna José Luis
- **Giro de empresa:** Servicios y productos

##### 2. Misión

Ser la empresa grafica que satisfaga todas las necesidades de impresión con un precio acorde a la calidad, rapidez y eficiencia, con servicios personalizados que nuestros clientes lo requieran, apoyándonos de nuestro capital humano y la tecnología.

##### 3. Visión

Ser la empresa grafica líder en la ciudad de Huaraz que brinde soluciones rápidas adecuándonos a la protección del medio ambiente y sobre todo a las necesidades de nuestros clientes.

##### 4. Objetivos

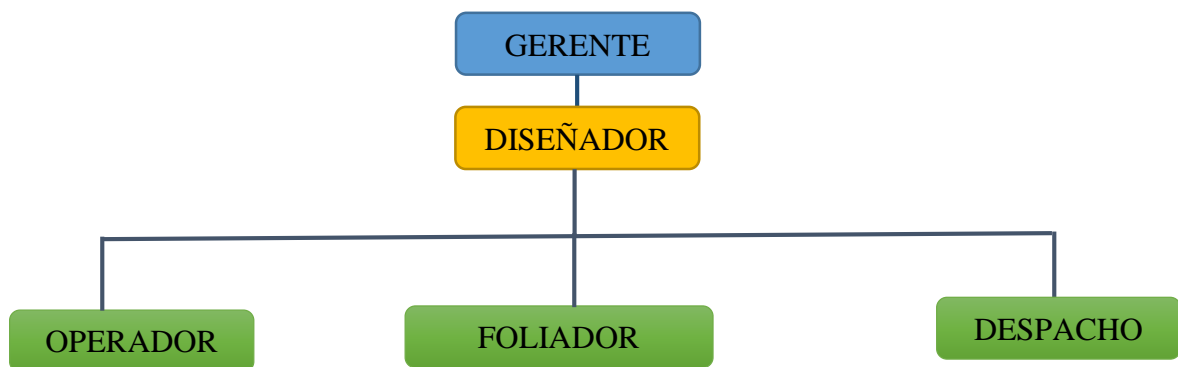
Establecernos como la empresa grafica con un talento humano consolidado y calificado en el uso de la tecnología que permitirá la fidelización de nuestros clientes, por lo que contamos con los siguientes objetivos específicos:

- Ser la empresa líder que brinde productos con compromiso, responsabilidad y honestidad.
- Realizar nuestra actividad con todos los requisitos de calidad y creatividad.
- Riguroso cumplimiento en el tiempo de entrega de los pedidos.
- Llevar un control de nuestra producción y calidad que permita minimizar los errores y aprovechar el tiempo.

## 5. Servicios

La empresa ofrece desde tarjetas de presentación, Impresión de folletos, Impresión de catálogos y revistas, Impresión de pegatinas, Papelería (tarjetas de visita, sobres, hojas A4, carpetas, etc.) Facturas, boletas, recibos, tarjetas de invitaciones (boda, bautizos, cumpleaños, etc.) Y calendarios de pared.

*Organigrama de la Librería e Imprenta Luna Service S.A.C.*



*Descripción de funciones*

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Cargo</b>     | <b>Gerente</b>   |
| <b>Perfil</b>    | El dueño de la empresa tiene el rol de gerente, que gracias a las estrategias se alcanzaran los objetivos.   |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar a los colaboradores para que realicen sus actividades correctamente.</li> <li>• Organizar y supervisar las diferentes etapas de impresión.</li> <li>• Gestionar los materiales, optimizando los recursos y supervisando.</li> <li>• Desarrollar actividades para impulsar la productividad.</li> <li>• Preparar y estimar los presupuestos.</li> </ul> |
| <b>Cargo</b>     | <b>Diseñador</b>   |
| <b>Perfil</b>    | Es el encargado de la utilización de herramientas o técnicas de expresión gráfica.   |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear conceptos visuales de los clientes.</li> <li>• Diseñar logotipos de los clientes.</li> <li>• Asesoramiento en imágenes ilustrativas.</li> <li>• Determinar cuál es el medio más apropiado para la producción de los requerimientos.</li> </ul>  |
| <b>Cargo</b>     | <b>Operador</b>  |
| <b>Perfil</b>    | Encargado de las máquinas de impresión.  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las fechas de entrega.</li> <li>• Supervisión y accionar las máquinas.</li> <li>• Mantener el orden.</li> <li>• Mantenimiento de las máquinas.</li> </ul>   |
| <b>Cargo</b>     | <b>Foliador</b>  |
| <b>Perfil</b>    | Encargado de enumerar todos los pedidos  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enumerar los comprobantes (Facturas, boletas, recibos, archivos, afiches, etc.)</li> </ul>  |
| <b>Cargo</b>     | <b>Despacho</b>  |
| <b>Perfil</b>    | Encargado de entregar los pedidos en los tiempos establecidos  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar la relación de los pedidos que ingresan y los pedidos a entregar.</li> </ul>   |

*Diagnostico general de la Librería e Imprenta Luna Service S.A.C.*

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Análisis FODA</b></p>  | <p><b>Fortaleza</b><br/> <b>F.1</b> Calidad de servicio.<br/> <b>F.2</b> Establecimiento cerca al centro de la ciudad.<br/> <b>F.3</b> No rotación del personal.<br/> <b>F.4</b> Rápida atención al cliente.</p> | <p><b>Debilidades</b><br/> <b>D.1</b> Poco presupuesto para el mantenimiento de maquinaria.<br/> <b>D.2</b> Espacio pequeño<br/> <b>D.3</b> Conocimiento escaso en el liderazgo.<br/> <b>D.4</b> Falta de capacitación al personal.</p> |
| <p><b>Oportunidad</b><br/> <b>O.1</b> Factores tecnológicos.<br/> <b>O.2</b> Clientes satisfechos.<br/> <b>O.3</b> Aumento de ventas.<br/> <b>O.4</b> Comunicación con el cliente.</p>   | <p><b>FO</b><br/> <b>F.1, F.2, O.1, O.2, O.3:</b> Desarrollar un mejor servicio a un precio adecuado.<br/> <b>F.3, F.4, O.4:</b> Lograr la fidelización de nuestros clientes.</p>                                | <p><b>DO</b><br/> <b>D.1, D.2, O.1, O.3:</b> Implementar herramientas para un adecuado manejo de la empresa.<br/> <b>D.3, D.4, O.2, O.4:</b> Priorizar el liderazgo en el trabajo para una mejor atención.</p>                          |
| <p><b>Amenazas</b><br/> <b>A.1</b> Imprentas cercanas.<br/> <b>A.2</b> Alza de precios en la materia prima.<br/> <b>A.3</b> Políticas del país.<br/> <b>A.4</b> Nuevos competidores.</p> | <p><b>FA</b><br/> <b>F.1, F.2, A.1, A.2, F.3, F.4, A.3, A.4:</b> Aprovechar la ubicación para poner frente a las competencias y las políticas del país.</p>  | <p><b>DA</b><br/> <b>D.1, A.2, D.2, A.1:</b> Implementar medidas para el buen de las áreas dentro de la empresa.<br/> <b>D.3, D.4, A.3, A.4:</b> Capacitar al personal para el buen funcionamiento de la empresa.</p>                   |

### *Indicadores de gestión*

| <b>Indicadores</b>          | <b>Evaluación de indicadores</b>   |
|-----------------------------|--|
| <b>Impulso y dinamismo</b>  | No aplica el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores.   |
| <b>Cohesión y confianza</b> | El grado de cohesión y confianza entre dueño y sus colaboradores está en un nivel bajo.                |
| <b>Empatía</b>              | Posee un nivel intermedio en el grado de empatía entre el dueño y sus colaboradores                    |
| <b>Motivación</b>           | Se encuentra en un nivel bajo con respecto a las habilidades de motivación frente a sus colaboradores. |

### *Problemas*

| <b>Problemas</b>            | <b>Descripción</b>   |
|-----------------------------|--|
| <b>Impulso y dinamismo</b>  | No cuentan con técnicas que ayuden a los colaboradores no actúen con innovación y constante transformación.  |
| <b>Cohesión y confianza</b> | No existe una verdadera confianza con los miembros de la empresa. Para lograr este ambiente positivo se debe compartir información personal y profesional. |
| <b>Empatía</b>              | No existe una conexión de parte de la empresa hacia el trabajador. Ya que al ponerse en su lugar conoce de manera precisa las necesidades.                 |
| <b>Motivación</b>           | No posee las habilidades de motivación hacia los colaboradores, no convence a sus seguidores de sus cualidades creando una capacidad de adaptación.        |

## 6. Causas

- **Impulso y dinamismo**

No se cuentan con estrategias para ayudar a mejorar el impulso y dinamismo dentro de la organización, el dueño de la MYPE desconoce sobre alguna herramienta que le ayude a solucionar el problema.

- **Cohesión y confianza**

No se realizó un estudio que determine cuáles son las causas de porque el dueño y los colaboradores poseen un nivel bajo de confianza, el dueño desconoce que existen métodos para determinar y mejorar las relaciones de confianza entre los colaboradores y el dueño de la organización, ya que esto ayudara significativamente en la situación actual y la visión a un futuro de la organización.

- **Empatía**

No cuenta con técnicas ni instrumentos para medir la empatía de los colaboradores: el dueño no muestra interés sobre alguna técnica para mejorar o evaluar a sus colaboradores, solo se basa en la observación para determinar la relación que existe entre sus colaboradores.

- **Motivación**

No cuenta con un plan de motivación y a la vez el dueño no aplica el liderazgo frente a sus colaboradores ya que esto brindara un valor agregado que le diferencie de la competencia: el dueño no tiene conocimientos de cómo realizar capacitaciones de motivación a sus colaboradores ya que al utilizar estrategias de

motivación ayudara alcanzar las metas y objetivos de la organización y permitiendo diferenciar su empresa de la competencia.

*Establecer soluciones*

| <b>Indicadores</b>          | <b>Problemas</b>   | <b>Establecer acciones</b>  |
|-----------------------------|--|---|
| <b>Impulso y dinamismo</b>  | No cuentan con técnicas que ayuden a los colaboradores no actúen con innovación y constante transformación.  | Permitir que los colaboradores participen en la organización, donde puedan aportar y compartir ideas y mejorar las falencias que existe dentro de la organización.  |
| <b>Cohesión y confianza</b> | No existe una verdadera confianza con los miembros de la empresa. Para lograr este ambiente positivo se debe compartir información personal y profesional. | Aplicar un buen liderazgo y que no sea una posición de autoridad, generar una buena autoridad, realizar reuniones afectivas para los colaboradores.   |
| <b>Empatía</b>              | No existe una conexión de parte de la empresa hacia el trabajador. Ya que al ponerse en su lugar conoce de manera precisa las necesidades.                 | Realizar un estudio a los colaboradores para que sean escuchados y atendidos correctamente, con un nivel de exigencia cada vez más elevado hacia sus necesidades.   |
| <b>Motivación</b>           | No posee las habilidades de motivación hacia los colaboradores, no convence a sus seguidores de sus cualidades creando una capacidad de adaptación.        | Realizar premios e incentivos cuando se logra alcanzar las metas y objetivos, de la misma forma mejorar las condiciones de trabajo para los colaboradores y la buena integración y acogida de los nuevos colaboradores. |



*Recursos para la implementación de las estrategias*

| <b>N°</b> | <b>Estrategias</b>  | <b>Dificultades</b>   | <b>Plazo</b> | <b>Impacto</b>  | <b>Priorización</b>                                |
|-----------|---|---|--------------|---|--|
| <b>1</b>  | Permitir que los colaboradores participen en la organización, donde puedan aportar y compartir ideas y mejorar las falencias que existe dentro de la organización.  | No tiene conocimientos de cómo realizar que los colaboradores participen dentro de la organización. | 6 meses      | Buen clima laboral.   | Involucrar a los colaboradores en la organización. |
| <b>2</b>  | Aplicar un buen liderazgo y que no sea una posición de autoridad, generar una buena autoridad, realizar reuniones afectivas para los colaboradores.   | El dueño no muestra interés sobre alguna técnica de liderazgo.                                      | 6 meses      | Mejorar el servicio y lograr la fidelización de los clientes. | Tener un buen liderazgo dentro de la organización. |
| <b>3</b>  | Realizar un estudio a los colaboradores para que sean escuchados y atendidos correctamente, con un nivel de exigencia cada vez más elevado hacia sus necesidades.   | Desconoce que existen métodos para determinar este estudio.   | 6 meses      | Colaboradores motivados y comprometidos.                      | Mantenernos con nuestro servicio de calidad.       |
| <b>4</b>  | Realizar premios e incentivos cuando se logra alcanzar las metas y objetivos, de la misma forma mejorar las condiciones de trabajo para los colaboradores y la buena integración y acogida de los nuevos colaboradores. | Desconoce sobre alguna herramienta que le ayude a solucionar el problema.                           | 6 meses      | Colaboradores satisfechos                                     | Mejorar los procesos.                              |

*Esquematizas las estrategias*

| <b>N°</b> | <b>Estrategias</b>  | <b>Recursos Humanos</b> | <b>Economía</b> | <b>Tecnología</b>                  | <b>Tiempo</b> |
|-----------|---|-------------------------|-----------------|------------------------------------|---------------|
| <b>1</b>  | Permitir que los colaboradores participen en la organización, donde puedan aportar y compartir ideas y mejorar las falencias que existe dentro de la organización.  | Dueño de la MYPE        | 200 soles       | Computadora y útiles de escritorio | 3 meses       |
| <b>2</b>  | Aplicar un buen liderazgo y que no sea una posición de autoridad, generar una buena autoridad, realizar reuniones afectivas para los colaboradores.   | Dueño de la MYPE        | 200 soles       | Computadora y útiles de escritorio | 3 meses       |
| <b>3</b>  | Realizar un estudio a los colaboradores para que sean escuchados y atendidos correctamente, con un nivel de exigencia cada vez más elevado hacia sus necesidades.   | Dueño de la MYPE        | 200 soles       | Computadora y útiles de escritorio | 3 meses       |
| <b>4</b>  | Realizar premios e incentivos cuando se logra alcanzar las metas y objetivos, de la misma forma mejorar las condiciones de trabajo para los colaboradores y la buena integración y acogida de los nuevos colaboradores. | Dueño de la MYPE        | 200 soles       | Computadora y útiles de escritorio | 3 meses       |

**Anexo B Directorio de las MYPES del rubro imprentas de la ciudad de Huaraz, 2018.**

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS Y RAZON SOCIAL | ACTIVIDAD                                  | DIRECCIÓN   |
|----|------------------------------------|--|---|
| 1  | LUNA LUNA, JOSE LUIS               | IMPRESA                                    | AV. GAMARRA N° 613  |
| 2  | MORALES CABANA, MOISES ZACARIAS    | SER. IMPRESIÓN - IMPRESA                   | AV. RAYMANDI N° 912   |
| 3  | SANCHEZ RUIZ, ZARELA SUSAN         | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES                   | JR. SIMON BOLIVAR N° 743  |
| 4  | GENESIS EDITORES E.I.R.L.          | FOTOCOPIADOS – IMPRESIONES                 | JR. SIMON BOLIVAR N° 721  |
| 5  | CASTILLO VILLANUEVA, ROQUE SIMON   | ACTIVIDAD DE IMPRESIÓN                     | JR. SIMON BOLIVAR N° 696  |
| 6  | MENDOZA SANCHEZ, ELMER             | LOCUTORIO, FOTOCOPIAS, IMPRESIONES         | JR. 13 DE DICIEMBRE N° 336-CONO ALUVIONICO                      |
| 7  | GIRANDO BALTAZAR, MARCOS           | IMPRESA                                    | JR. JOSE DE SAN MARTIN N°744 HUARUPAMPA                         |
| 8  | JAMES ESPINOZA, FLORMIRA NELLY     | IMPRESA                                    | JR. 27 DE NOVIEMBRE 200 PISO OF 201- MERCADO CENTRAL HUARUPAMPA |
| 9  | CORPORACIONES GLOBALES MARK S.A.C  | IMPRESIONES DE GIGANTOGRAFIAS EN GENERAL   | PJE.CHURUP-PARQUE GINEBRA N° 630- ZONA COMERCIAL                |
| 10 | JACOME ROSARIO, CARLOS ALBERTO     | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES                   | JR. JOSE DE SUCRE N° 801-ZANA COMERCIAL                         |
| 11 | MENDOCE MACEDO, NANCY NATALY       | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES                   | AV. LUZURIAGA N° 522- SEGUNDO PISO OF 3-ZANA COMERCIAL          |
| 12 | CHINCHAY SALAZAR, TITO REGIS       | IMPRESIÓN FOTOCOPIAS                       | AV. AGUSTIN GAMARRA N° 494- ZONA COMERCIAL                      |
| 13 | ASIS ZARZOSA MESLANDER, ANIBAL     | IMPRESA                                    | JR. 28 DE JULIO N° 520-ZONA COMERCIAL                           |
| 14 | ASIS ZARZOSA MESLANDER, ANIBAL     | IMPRESA                                    | JR. 28 DE JULIO N° 520-ZONA COMERCIAL                           |
| 15 | LUCERO MINAYA, HIVEHT MARIANELA    | INTERNET-LOCUTORIO- FOTOCOPIA- IMPRESIONES | JR. JOSE DE SUCRE N° 765 TDA 7-ZONA COMERCIAL                   |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| 16 | ALRUM GROUP S.A.C.                        | IMPRESIONES DE PLANOS -<br>FOTOCOPIAS             | JR. SEBASTIAN DE<br>BEAS N° 871-ZONA<br>COMERCIAL                       |
| 17 | GRAFICOS<br>MULTICOLOR E.I.R.L.           | IMPRESION   | JR. JOSE LARREA Y<br>LAREDO N° 712-ZONA<br>COMERCIAL                    |
| 18 | REYES LEON<br>ABRAHAM, ELMER              | COPIAS – IMPRESIONES –<br>LIBRERÍA                | JR. ESTEBAN<br>CASTROMONTE N°<br>399-PEDREGAL<br>MEDIO                  |
| 19 | VEGA PEDROSO,<br>MATEO ISAJAS             | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES                          | JR. JULIAN DE<br>MORALES N° 560-<br>ZONA COMERCIAL                      |
| 20 | POMA CASTRO,<br>MAXIMO POGER              | INTERNET – FOTOCOPIAS –<br>IMPRESIONES            | JR. EDUARDO LUCAR<br>Y TORRE N° 552-2DO<br>PISO-ZONA<br>COMERCIAL       |
| 21 | AGUILAR<br>NORABUENA, DAVID<br>HEBER      | IMPRESIONES/FOTOCOPIAS                            | JR. SIMON BOLIVAR<br>N° 617-ZONA<br>COMERCIAL                           |
| 22 | PAUCAR CADILLO,<br>MARIN                  | IMPRESION/LIBRERIA                                | JR. SIMON BOLIVAR<br>N° UNICO MZ. 1 LT28C<br>STAND 39 ZONA<br>COMERCIAL |
| 23 | PAUCAR CADILLO,<br>MARIN                  | IMPRESION/LIBRERIA                                | JR. SIMON BOLIVAR<br>N° UNICO MZ.1 LT28C<br>STAND 16 ZONA<br>COMERCIAL  |
| 24 | MENDOZA SOLIS,<br>EMILDA JUDITH           | IMPRESIONES/FOTOCOPIAS                            | JR. LEONISA<br>LESCANO N° 688   |
| 25 | ORDEANO RIOS, IVAN<br>FERNADO             | IMPRESIONES/FOTOCOPIAS                            | JR. ALBERTO<br>GRIDILLA N° 467  |
| 26 | ZUZUGANA MONTES,<br>JOSE LIZARDO          | RECORDATORIOS/IMPRESIONES<br>EN TARJETAS          | JR. JOSE LARREA Y<br>LAREDO N° 757                                      |
| 27 | VERTIZ URBINA,<br>ELIEZER ESTEBAN         | LIBRERÍA FOTOCOPIADO E<br>IMPRESIÓN               | AV. AGUSTIN<br>GAMARRA N° 484   |
| 28 | CACHA CUEVA, JAIME<br>ZACARIAS            | IMPRESIÓN   | JR. JOSE DE SUCRE N°<br>755 INT 11                                      |
| 29 | RUPAY HUAMALIANO,<br>MARIA ROSSANA        | IMPRESION/LIBRERÍA                                | JR. JOSE DE SUCRE N°<br>883   |
| 30 | CARDENAZ MUÑOS,<br>GINA ELVIRA            | IMPRESIÓN   | JR. LARREA Y<br>LAREDO N° 712   |
| 31 | IMPRESION & EDITORA<br>ARTIGRAPHICS S.A.C | IMPRESION   | AV. AGUSTIN<br>GAMARRA N° 736   |
| 32 | VALENCIA SALAZAR,<br>RALL                 | IMPRESIONES/GIGANTOGRAFIAS                        | JR. LARREA Y<br>LOREDO N° 726   |
| 33 | PALMA LEON,<br>JOVANA FELICITAS           | IMPRESIONES/GIGANTOGRAFIAS                        | AC, ANTONIO<br>RAIMONDI N° 266  |
| 34 | ESPINOZA OLIVO,<br>ISIDRO ANTONIO         | IMPRESION   | JR. SAN MARTIN N°<br>754  |
| 35 | VILLAFANA ROPON,<br>JULIA YOLANDA         | ACTIVIDADES DE<br>IMPRESIÓN/VENTA DE<br>RECUERDOS | JR. JOSE DE SUCRE N°<br>858   |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
| 36 | RAMON CELESTINO,<br>RONAL LUCIANO       | ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN                                     | JR. SIMON BOLIVAR<br>N° UNICA MZ. UNICA<br>LT28C STAND 3<br>GALERIA CHA |
| 37 | ANTUNEZ<br>FERNANDEZ, JESUS<br>JORGE    | IMPRESA  | JR. 28 DE JULIO N° 457  |
| 38 | SANCHEZ ONCOY,<br>JUAN JOSE             | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES –<br>UTILIES                        | JR. ARLOS<br>VALENZUELA N° 1009   |
| 39 | GONZALES<br>LANDAURO, MARINO<br>ANTONIO | COPIAS – IMPRESIONES – ETC                                   | AV. PEDRO VILLON N°<br>928 MZ170 VILLON<br>ALTO                         |
| 40 | VALANCIA<br>VILLAFANA, KEVIN<br>SMITH   | IMPRESA Y GIGANTOGRAFIA                                      | JR. JOSE LARRA Y<br>LOREDO N° 709                                       |
| 41 | MULTISERVICIOS<br>WALO E.I.R.L.         | IMPRESA  | JR. JOSE DE SUCRE N°<br>884   |
| 42 | CARDENAS MUÑOS,<br>CRISTINA ANGELIDA    | IMPRESA  | JR. SEBASTIAN BEAS<br>N° 854  |
| 43 | CASIMIRO SALINAS,<br>LUZ ROSANA         | IMPRESIONES  | ESQUINA ENTERE<br>PASAJE CHURUP E<br>ISHINCA MZ.1 LOTE 20               |
| 44 | ZAPATA FLORES,<br>MARIA ELIZABETH       | VENTA DE UTILES ESCOLARES -<br>COPIAS - IMPRESIONES - TIPEOS | AV. RAMON CATILLA<br>N°873 SOLEDAD ALTA                                 |
| 45 | ESPINOZA OLIVO,<br>ISIDRO ANTONIO       | IMPRESA MULTISERVICIOS<br>DEYSI                              | JR. ALBERTO<br>GRIDILLA N° 329<br>HUARUPAMPA                            |
| 46 | CHAVEZ ESPINOZA,<br>MILY MARTHA         | IMPRESIONES –<br>FOTOCOPIADORA                               | JR. LEONISA<br>LESCANO N° 678   |
| 47 | RODRIGUEZ GUZMAN,<br>GUISELA MARIELA    | LIBRERÍA – IMPRESA   | AV. AGUSTIN<br>GAMARRA N° 742   |
| 48 | RUIZ GUIO WILFREDO,<br>ELIAS            | FOTOCOPIAS – IMPRESIONES<br>VENTA DE UTILES ESCRITORIOS      | JR. JOSE DE SUCRE<br>N°491 HUARUPAMPA                                   |
| 49 | MENDOZA SOLIS<br>EMILDA, JUDITH         | SERVICIOS DE IMPRESIÓN –<br>FOTOCOPIAS                       | JR. LEONISA<br>LESCANO N° 688/690                                       |
| 50 | DISTRIBUIDORA<br>CARDENAS S.A.C         | VENTA DE UTILES ESCOLARES –<br>COPIAS - IMPRESIONES          | JR. LARREA Y<br>LOREDO N° 713 ZONA<br>COMERCIAL                         |

*Nota.* Datos tomados de la Municipalidad Provincial de Huaraz (2019).

## Anexo C Cuestionario



---

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO IMPRENTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018**. Para obtener el grado de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

##### **1. Edad**

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

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

- 3. Grado de instrucción**
- a) Sin instrucción
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior no universitario
  - e) Superior universitario

- 4. Cargo que desempeña**
- a) Dueño
  - b) Administrador

- 5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?**
- a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

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

- 6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?**
- a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

- 7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**
- a) 1 a 5 trabajadores
  - b) 6 a 10 trabajadores
  - c) 11 a más trabajares

- 8. Las personas que trabajan en su empresa son:**
- a) Familiares
  - b) Personas no familiares

- 9. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?**
- a) Generar ganancia
  - b) Subsistencia

- 10. ¿Cuál es su nivel de ingreso promedio mensual?**
- a) Desde 1 hasta s/. 52,500.00

- b) Desde s/. 52,500.00 hasta s/. 595,000.00
- c) Más de s/. 595,000.00

**11. Tipo de constitución de las Micro y Pequeñas empresas.**

- a) Persona natural
- b) E.I.R.L
- c) S.R.L
- d) S.A.C
- e) S.A.A

**1.3 Referente a la gestión de calidad**

**12 ¿Comprende claramente los objetivos trazados de su empresa?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

**13 ¿Utiliza estrategias para mejorar su empresa?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

**14 ¿Considera importante que sus empleados sean persuadidos para que puedan realizar correctamente sus actividades?**

- a) No Importante
- b) Poco importante
- c) Importante
- d) Muy Importante

**15 ¿Considera importante que debe tener un plan de trabajo?**

- a) No Importante
- b) Poco importante
- c) Importante
- d) Muy Importante



**16 ¿Usted verifica todos sus procesos en la planificación?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

**17 ¿Usted realiza un control con relación a las especificaciones iniciales?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

**18 ¿Realiza estrategias para implementar cambio de mejora en su empresa?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

#### **1.4 Referente al liderazgo**

**19 ¿Usted cómo dueño estimula a la creatividad frente a sus colaboradores?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca
- e) A veces

**20 ¿Usted cómo dueño aplica el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores?**

- a) Casi siempre
- b) Siempre
- c) Casi nunca

- d) Nunca
  - e) A veces
- 21 ¿Usted realiza un control y monitoreo que le alerten de los posibles errores o falencias en su organización?**
- a) Casi siempre
  - b) Siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
  - e) A veces
- 22 ¿Dirige claramente los objetivos y las recompensas establecidas por su empresa?**
- a) Casi siempre
  - b) Siempre
  - c) Casi nunca
  - d) Nunca
  - e) A veces
- 23 ¿Cuál es el grado de cohesión y confianza entre usted y sus colaboradores?**
- a) Muy bajo
  - b) Bajo
  - c) Intermedio
  - d) Alto
  - e) Muy Alto
- 24 ¿Cuál es el grado de empatía entre usted y sus colaboradores?**
- a) Muy bajo
  - b) Bajo
  - c) Intermedio
  - d) Alto
  - e) Muy Alto
- 25 ¿Aplica las habilidades cognitivas dentro de su organización?**
- a) Casi siempre
  - b) Siempre
  - c) Casi nunca

- d) Nunca
- e) A veces

**26 ¿Cuál es su grado de habilidades de motivación frente a sus colaboradores?**

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Intermedio
- d) Alto
- e) Muy Alto

**27 ¿Cuál es el grado de la capacidad de adaptación que posee ante sus colaboradores?**

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Intermedio
- d) Alto
- e) Muy Alto

**28 ¿Cuál es el grado de carisma que tiene frente a sus colaboradores?**

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Intermedio
- d) Alto
- e) Muy Alto

**29 ¿Cuál es la conexión afectiva positiva dentro de su organización?**

- a) Muy bajo
- b) Bajo
- c) Intermedio
- d) Alto
- e) Muy Alto

## Anexo D Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

#### (Liderazgo)

La finalidad de este protocolo en liderazgo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO IMPRENTAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2018** y es dirigido por Norabuena León Jordy Paul; estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras sobre la gestión de calidad y el liderazgo en las imprentas y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formular cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios sociales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211181105@uladech.edu.pe](mailto:1211181105@uladech.edu.pe) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

## Anexo E Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N | %     |
|-------|-----------------------|---|-------|
| Casos | Válido                | 5 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0 | ,0    |
|       | Total                 | 5 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,803             | 14             |

## Anexo G Turnitin

### Informe final de tesis - Revisión TurnitinEjercicio 2 de Turnitin

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>0</b> %          | <b>0</b> %          | <b>0</b> %    | <b>0</b> %              |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

|                      |        |                       |      |
|----------------------|--------|-----------------------|------|
| Excluir citas        | Activo | Excluir coincidencias | < 4% |
| Excluir bibliografía | Activo |                       |      |