

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE EQUIPOS
INFORMATICOS EN GALERÍAS SHOPPING CENTER,
CIUDAD DE CHIMBOTE, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ESTRADA HUANCA, KARLA MABEL

ORCID: 0000-0002-2388-8546

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Estrada Huanca, Karla Mabel

ORCID: 0000-0002-2388-8546

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Presidente

Salinas Gamboa, José Germán

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad y amor, por ser guía en mi camino y fuente inagotable de mi fortaleza en cada paso que doy y permitirme superar los obstáculos de la vida.

A mi Alma Mater, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por ser parte importante en mi formación universitaria.

A mi familia, por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, por ser mi soporte e impulso para seguir adelante y cumplir con todas mis metas.

A mi esposo, por su amor, paciencia y motivación a lo largo de mi formación profesional y por creer siempre en mí y ser mi aliento para no decaer y seguir firme y perseverante en mis ideales.

DEDICATORIA

A la memoria de mi amado padre, quien con sus enseñanzas me mostró siempre el camino hacia la superación, y por ser mi motivación constante en el día a día para lograr alcanzar el éxito personal y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Se empleó la metodología de diseño, descriptivo, no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 16 Micro y Pequeñas empresas, determinándose una muestra conformada por el total de las Mypes, a cuyos representantes se les aplicó un cuestionario estructurado en 15 preguntas, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 56% tiene noción de la importancia de la Gestión de Calidad, el 31% conoce la Norma ISO 90001, el 44% está al tanto del significado del liderazgo, el 31% lo aplica en pro de la mejora de la Calidad, el 50% considera que el compromiso, la comunicación, la transparencia y la integridad, son cualidades que debe poseer un líder, y el 56% considera que el impacto obtenido cuando se aplica un liderazgo eficaz en las empresas, es el incremento de la productividad. Concluyendo en que, la mayoría de los representantes conocen el término Gestión de Calidad, mientras que la minoría, están al tanto de la normativa que rige dichos estándares y tienen conocimientos acerca del liderazgo, ejerciéndolo como un aspecto trascendental en los sistemas de Gestión de Calidad, para la búsqueda de la calidad total dentro de sus organizaciones.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Liderazgo, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the characteristics of leadership as a relevant factor in Quality Management and improvement plan in Micro and Small Companies of the commerce sector, item sale of computer equipment in Galerías Shopping Center, City of Chimbote, year 2019. The descriptive, non-experimental, cross-sectional design methodology was used. The population was made up of 16 Micro and Small companies, determining a sample made up of all Mypes, whose representatives were given a questionnaire structured in 15 questions, through the survey technique, obtaining the following results: 56% have a notion of the importance of Quality Management, 31% know the ISO 90001 Standard, 44% are aware of the meaning of leadership, 31% apply it for the improvement of Quality, 50% considers that commitment, communication, transparency and integrity are qualities that a leader must possess, and 56% consider that the impact obtained when effective leadership is applied in companies is increased productivity. Concluding that most of the representatives know the term Quality Management, while the minority are aware of the regulations that govern these standards and have knowledge about leadership, exercising it as a transcendental aspect in Quality Management systems. , for the search for total quality within their organizations.

Key words: Quality Management, Leadership, Micro and small companies.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo... ..	ii
3. Jurado evaluador y asesor... ..	iii
4. Agradecimiento y/o Dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido... ..	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
III. HIPÓTESIS.....	60
IV. METODOLOGÍA	61
4.1. Diseño de la investigación... ..	61
4.2. Población y muestra	62
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	63
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
4.5. Plan de análisis	66
4.6. Matriz de consistencia.....	67
4.7. Principios éticos	69
V. RESULTADOS	70
5.1. Resultados	70
5.2. Análisis de resultados.....	75
VI. CONCLUSIONES	99
Aspectos complementarios.....	101
Referencias bibliográficas	103
Anexos	110

Índice de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1. Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019.....	70
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019	71
Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019	72
Tabla 4. Proponer un plan de mejora a la investigación del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, año 2019	74

Figuras

Figura 1. Edad.....	122
Figura 2. Género	122
Figura 3. Grado de instrucción	123
Figura 4. Cargo	123
Figura 5. Permanencia en el cargo	124
Figura 6. Permanencia en el rubro	124
Figura 7. Número de trabajadores.....	125
Figura 8. Vínculo de parentesco con los trabajadores	125
Figura 9. Objetivo de creación.....	126
Figura 10. Conocimiento de la Gestión de Calidad	126
Figura 11. Conocimiento de la Norma ISO 9001	127
Figura 12. Aplicación del liderazgo en pro de la mejora de la calidad.....	127
Figura 13. Conocimiento del significado del liderazgo	128
Figura 14. Cualidades que debería poseer un líder	128
Figura 15. Impacto que se obtiene al aplicar un liderazgo eficaz.....	129

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico a nivel nacional resulta trascendental para el crecimiento del Perú, no obstante, acontecieron hechos económicos, políticos y sociales suscitados anteriormente y que persisten actualmente, los mismos que han ido condicionando al desarrollo sostenible de nuestro país, pero, esto no ha sido un obstáculo para aquellas personas emprendedoras, que hacen de la necesidad, una oportunidad para abordar diferentes ideas de negocio y mejorar su calidad de vida, debido a que, el estado y los grandes inversionistas internacionales no lograron cumplir con las coberturas en su totalidad, en lo que respecta, a las necesidades sociales en el Perú. Es así como logran surgir las micro y pequeñas empresas, cuyo objetivo, es el desarrollo de las capacidades productivas y económicas, actuando como un agente dinamizador de la economía de mercado.

Es entonces, que resulta inherente a la investigación conocer situaciones ligadas al estudio. Por ende, se presenta el panorama en algunos países de América Latina y su desenvolvimiento en las distintas partes del mundo.

En Japón las empresas son altamente productivas, pues se centran en una buena organización, en la administración de su propio estilo y en un trabajo eficiente, logrando convertirse en una de las mejores en el mundo. Además de ello, el gobierno japonés se centra en el apoyo a las pequeñas empresas, a la tecnología y a la reducción de las tasas brindando las facilidades en lo que respecta a financiamiento.

Las Micro y Pequeñas Empresas en Japón representan gran parte del total de las empresas, de la misma manera se evidencia que hay mayor número de trabajadores cuya edad es de 65 años, en comparación con las organizaciones más grandes, por lo que, se demuestra que la experiencia aporta significativamente al

éxito, así también Japón alberga principalmente a empresas dedicadas al sector comercio, manufacturas y servicios, las mismas que responden a las demandas del mercado con ayuda de la innovación, haciendo frente a la competencia y a las nuevas tendencias. (Pérez, 2018, párr.6)

La venta de computadoras de mesa y portátiles en las empresas de Japón alcanzaron 9.8 millones de unidades, la comercialización de computadoras personales en el país asiático entre los meses de abril y septiembre cayó un 30% con respecto al periodo 2014, y cerró con 4.7 millones de unidades vendidas según estudios. La caída en las ventas de computadoras con un sistema operativo de Microsoft se debe a que el gigante tecnológico dejó de ofrecer a sus usuarios actualizaciones de Windows XP que quedó obsoleto; no obstante, la llegada de Windows 2010 no logró superar las ventas de Microsoft, ya que según estudios no hay señales de que el mercado se convierta en favorable tras la venta de la décima actualización de Windows. Las marcas más vendidas en Japón en el primer semestre fueron NEC Lenovo, Fujitsu, Toshiba, HP, DELL, Apple y Asus. (“International Press”, 2015)

En Costa Rica las micro y pequeñas empresas se encuentran en un constante desarrollo, por lo que buscan mejoras mediante la implantación de los sistemas de gestión de calidad, a través de la adaptación de nuevas tecnologías para la automatización de todos sus procesos convencionales que logran minimizar la carga operativa de sus trabajadores, con la finalidad de fomentar a que el recurso humano cree estrategias de gestión y de mejora de calidad en términos de atención al cliente. Las micro y pequeñas empresas de este país realizan talleres dirigidos a los colaboradores para el logro de la mejora de la calidad en el servicio a los clientes.

(Santos, 2018)

En México debido al gran crecimiento y al dinamismo que presentan las micro y pequeñas empresas en la adopción de la tecnología, el futuro de las consultoras de software depende directamente de estas. Hasta el momento más del 20% de las organizaciones están automatizadas, lo que convierte al país en uno de los mercados más grandes y atractivos para compañías proveedoras de hardware y software de cómputo. (HaberKorn, 2017, párr.1)

En Perú las Micro y Pequeñas Empresas cumplen un rol crucial en la economía, además participan en la generación de empleo, reducen la pobreza y amplían el Producto Bruto Interno. Respecto al tamaño empresarial, las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen un 99.5% y las grandes empresas un 0.5% de la totalidad de las mismas. El aumento del PBI desde el año 2010 hasta el año 2014 fue del 5.8% y la tasa de crecimiento de las pequeñas y medianas empresas en el mismo periodo representó un 6.88%. En cuanto a la participación en créditos, en el año 2014 los corporativos representaban un 56%, mientras que los créditos hipotecarios y de consumo un 34% así también las pequeñas y medianas empresas representaban sólo un 10%.

Las Micro y Pequeñas empresas se han convertido en un representante importante de la economía en Perú, pero es adecuado señalar que dichas empresas aún no se encuentran aptas para su participación socioeconómica en el mundo de la globalización ya que la tecnología no le facilita a la adecuación a los actualizados flujos de información. (Zúñiga, 2015, párr.3)

La venta de productos tecnológicos crecerá en un 9% y alcanzará una facturación de más de 4000 millones de dólares, serán impulsados por las

colocaciones de teléfonos inteligentes o smartphones, tablets y computadoras. El mercado Peruano está compuesto por equipos de hardware, software y servicios que cada vez son más demandados por los clientes, la oferta y demanda de este tipo de servicios han aumentado impulsadas por el dinamismo de la economía y la necesidad de la población de contar con aparatos móviles y modernos, siendo los productos más solicitados, dispositivos como las tablets, los smartphones, las computadoras móviles, laptops y notebooks, tal es así que las computadoras fijas se venden, pero no desaparecen del mercado porque aún existe demanda de consumidores. (Amprimo, 2014, párr.2)

En el ámbito regional, en Áncash, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2012) afirma que: en la Provincia del Santa operan más de 18 mil micro y pequeñas empresas, que, a pesar del gran esfuerzo laboral, aún no han conseguido despegar. El 88% de la población económicamente (PEA), en Áncash trabajan en micro, pequeñas y medianas empresas. El 69.2% trabaja en las micro empresas, el 9.6% trabaja en pequeñas empresas y el 9.2% en medianas empresas mientras que el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas.

Finalmente a nivel local, en la Ciudad de Chimbote, donde se realizó el estudio de la investigación, existen un sin número de micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro comercio, dentro de las cuales se encuentra la empresa Shopping Center, un negocio informático que ofrece equipos, como: computadoras, laptops, impresoras y accesorios, destinados al cliente. En cuanto a la problemática que se logró evidenciar, fue, el desconocimiento de una eficaz gestión en sus procesos y carecen de buenos líderes, ello se ve reflejado en la falta de compromiso de los empleados, en la búsqueda insuficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas

establecidas. En este sentido, es necesario implementar la Gestión de Calidad con el enfoque del liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas. Todo lo señalado con anterioridad nos permite plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, Galerías Shopping Center, en la Ciudad de Chimbote, año 2019?

Con respuesta al enunciado del problema se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y cómo se podría aplicar el plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Y para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los Representantes de las Micro y pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Identificar las características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación.

La investigación se justifica porque permitió conocer las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas

empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. A su vez, se justifica porque, a través de su estudio se identificarán los errores e inconvenientes suscitados en las empresas en mención, dicha información permitirá a los representantes implantar estrategias de gestión de calidad, para la obtención de mejores resultados, a través de un adecuado sistema de gestión orientado hacia la búsqueda de la calidad absoluta, por ende, se mejorarán y corregirán falencias adoptando las medidas correctivas convenientes que contribuirán a tomar las decisiones más idóneas para la organización. Además, su estudio permitirá que los empresarios conozcan las teorías más recientes respecto a la Gestión de calidad y al liderazgo en las micro y pequeñas empresas y así pues adopten e incorporen una cultura de liderazgo idónea y eficaz, que les permita establecer lazos de confianza con sus empleados para trabajar en equipo, gestionar la mejora constante de sus procesos y lograr afrontar las situaciones cambiantes del entorno, garantizando el éxito y la productividad. Así mismo, se justifica, porque permitirá que la sociedad, conozca la realidad de las micro y pequeñas empresas y el rol imprescindible en el crecimiento y desarrollo económico de un país. Y por último, el estudio se justifica porque servirá como una fuente de información beneficiosa para los estudiantes universitarios, y/o profesionales, proporcionando información veraz y confiable, por consiguiente, surgirán nuevas ideas útiles para el estudio.

Para elaborar el trabajo de investigación se utilizó la metodología de diseño no experimental-transversal-descriptiva.

No experimental, porque, en el estudio realizado, no se manipuló la variable, de modo que, sólo se observó el fenómeno de acuerdo a la realidad existente, y sin ser sometido a ningún tipo de modificación.

Transversal porque el estudio de investigación se realizó en un determinado espacio de tiempo, teniendo un inicio y un fin en el año de su realización.

Descriptiva porque se recogió la información tal cual, la misma, que se presentó sin alterar la veracidad de los datos.

Así mismo, para la recolección de la información, se utilizó una muestra de 16 micro y pequeñas empresas, a cuyos representantes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 56% tiene noción de la importancia de la Gestión de Calidad, el 31% conoce la norma ISO 9001, el 44% está al tanto del significado del liderazgo, el 31% lo aplica en pro de la mejora de la Calidad, el 50% considera que el compromiso, la comunicación, la transparencia y la integridad, son cualidades que debe poseer todo líder, y finalmente, el 56% considera que el impacto que se obtiene, cuando se aplica un liderazgo eficaz, en las organizaciones, es el incremento de la productividad.

Concluyendo en que, la mayoría de los representantes conocen la Gestión de Calidad, mientras que la minoría, está al tanto de la normativa que rige dichos estándares y tienen conocimientos acerca del liderazgo, ejerciéndolo como un aspecto trascendental en los Sistemas de Gestión de Calidad, para la búsqueda de la calidad total dentro de sus organizaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Avenecer (2015) en su investigación *Liderazgo y motivación del estudio realizado con los supervisores y vendedores ruteros de distribuidora Mariposa C.B.C. de la Ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C. Para alcanzar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Evaluar si los vendedores de ruta se sienten motivados o no en consecuencia al liderazgo que aplican los supervisores encargados. Establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño. Determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder. Establecer si el equipo de ventas experimenta un grado de satisfacción laboral en la empresa. Determinar el porcentaje de trabajo en equipo que manejan los colaboradores en la organización. La metodología aplicada fue de diseño descriptivo y utilizó una muestra poblacional de 47 vendedores y 8 supervisores a quienes se aplicó dos cuestionarios conformado por 15 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Del estudio se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los supervisores, el 75% considera que la relación con sus colaboradores es adecuada, debido a que no sólo se preocupan por el cumplimiento de metas, sino también por el bienestar personal, así también mantienen un ambiente de respeto y confianza. El 75% de los jefes asegura que forma de comunicarse con sus colaboradores es clara y entendible para ellos, pues sus mensajes cortos y precisos. El 13% de los supervisores menciona que el mensaje directo no es interpretado como se espera, los colaboradores actúan de manera distinta respecto al mensaje transmitido. El 88% de los supervisores ha informado que se preocupa por invertir tiempo en promover y practicar el trabajo en equipo. El 88% de supervisores a cargo del equipo de ventas considera que sus subordinados lo ven como a un líder. Respecto a los colaboradores, el 79% manifiesta que la relación

con sus jefes es adecuada, pues les brinda confianza, mantienen una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. El 10% afirma que la relación que tienen con su jefe debe mejorar, refieren que hace falta confianza, comunicación y que se les escuche atentamente. El 100% de los vendedores rutereros consideran importante que el supervisor brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo, porque eso les ayuda a conocer con exactitud los planes y objetivos establecidos para cumplirlos tal como se espera. El 2% manifestó que la comunicación del supervisor es inconstante, la razón de eso puede ser porque los vendedores acaban de iniciar una relación laboral. El 74% de los vendedores opina que están satisfechos con la remuneración que recibe. El 26% de los integrantes de los equipos de trabajo, no están totalmente de acuerdo con el salario que devengan, pues para ellos el esfuerzo que realizan es mayor y la recompensa no es suficiente. El 94% de los vendedores afirma que pertenecer a la distribuidora CBC los hace sentir orgullosos, puesto que es una empresa internacional, líder en distribución, 16% de los mismos, no respondieron debido a que no tomaron en cuenta el total de las interrogantes. El 66% manifestó haber recibido algún reconocimiento durante el tiempo de servicio en la empresa, reconocimientos verbales y escritos, han sido acreedores de viajes, días de descanso, diplomas, premios en productos y ascensos. El 91% de los vendedores sostuvo que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. Se concluye que: La influencia del liderazgo que tienen los supervisores sobre los subordinados, es positiva, ya que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. En la distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe. La influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita a los vendedores al desempeño efectivo, que se demuestra con el gozo de realizar el trabajo sin que se les exija o se les llame la atención constantemente. Los colaboradores se sienten motivados no solamente por el salario devengado, sino también por sentirse parte de un equipo de trabajo que ha sido como una familia, la participación y los reconocimientos que se les ha otorgado son buenas estrategias para incrementar su desempeño laboral. El

supervisor aplica sus habilidades y destrezas para que sus colaboradores eleven su desempeño y alcancen sus metas, ese esfuerzo es transmitido a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, pues ellos afirman ser seguidores de un líder. El equipo de ventas se siente satisfecho de laborar en Distribuidora Mariposa CBC, puesto que existe un alto porcentaje de identidad empresarial, también el clima laboral aporta mucho al sentir de los colaboradores. El 88% de los colaboradores trabajan en equipo para poder cumplir metas y objetivos establecidos por la empresa.

Rojas (2016) en su investigación *El liderazgo y la motivación laboral en la Cooperativa COOMULTRUP LTDA., ubicada en Pamplona, Norte de Santander.* Planteó el siguiente objetivo general: Establecer el grado de influencia del liderazgo de la Coomultrup Ltda., frente a la motivación de los empleados en el municipio de Pamplona, Norte de Santander. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la influencia entre el liderazgo y la motivación dentro de la empresa. Describir las prácticas del liderazgo en los directivos de la Cooperativa Coomultrup Ltda. Evaluar los factores motivacionales de los colaboradores de la Cooperativa Coomultrup Ltda. Promover estrategias organizativas para que la gerencia fortalezca el liderazgo y la motivación hacia el trabajo en la Cooperativa Coomultrup Ltda. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo- correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La población muestral estuvo conformada por 17 personas, vinculadas laboralmente con la Cooperativa Coomultrup Ltda., en el municipio de Pamplona, Norte de Santander, de las cuales 10 son hombres y 7 son mujeres, a quienes se aplicó dos cuestionarios, el primero que consta de 34 ítems, en escala de Likert con 5 opciones de respuesta mientras que el segundo instrumento consta de 75 ítems, agrupados en tres secciones de 5 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los tipos de liderazgo transaccional y transformacional, se determinó que el liderazgo transaccional presenta el valor más bajo con un valor promedio de 3.69, el cual está orientado a la recompensa contingente, dirección por excepción y Laissez faire donde evitan tomar decisiones o no hacen uso de la autoridad. El liderazgo transformacional tiene un promedio de 4.45 el cual está orientado al uso del carisma, la estimulación, la inspiración y la consideración individualizada, seguidamente se evaluaron los factores motivacionales presentes en los trabajadores de la Cooperativa Coomultrup Ltda.,

por medio de un instrumento integrado por 3 secciones, la primera sección se compone por los factores motivadores internos, donde el logro tiene un valor promedio de 2.9, mientras que el poder tiene un promedio de 3.4, la afiliación de 3.1, la autorrealización de 2.7, y el reconocimiento de 2.9. La segunda sección se compone por los factores externos que generan motivación en los trabajadores de la Cooperativa, donde la supervisión tiene un valor promedio de 3.2, el grupo de trabajo 3.1, el contenido del trabajo 3.6, el salario 2.0, y la promoción un valor de 2.3. Respecto a los factores motivacionales externos, se tiene que, la dedicación a la tarea tiene un valor promedio de 3.8, mientras que la aceptación de la autoridad 3.0, la aceptación de normas y valores 3.2, la requisición 3.3, y la expectativa 2.7. Los medios para obtener retribuciones en el trabajo tienen los resultados más altos con un promedio de 3.2, seguido por los motivadores internos con un promedio de 3.0 y por último los motivadores externos con 2.9. Finalmente, la investigación concluye que: La Cooperativa Coomultrup Ltda., desarrolla una práctica libre de liderazgo, motivo por el cual los resultados muestran que no existe una tendencia marcada hacia el liderazgo transaccional o hacia el transformacional, que le podría ofrecer mejores expectativas sobre el logro de las metas y objetivos organizativos, basado en la labor, compromiso y confianza de los empleados. En la Cooperativa Coomultrup Ltda., se observan jefes con amplia trayectoria en la empresa, que aplican el liderazgo transaccional como método tradicional de la administración, por medio de la planeación y la preparación de presupuestos y que se enfoca en aspectos impersonales del desempeño de los empleados. En este proceso el líder reconoce las necesidades de los subalternos y los emplea para recibir a cambio los objetivos especificados en las tareas. A pesar del enfoque que tiene la Cooperativa Coomultrup Ltda., hacia el liderazgo transaccional, se observan actitudes transformacionales en los diferentes jefes, como producto del enfoque cooperativo que trasmite la gerencia para el trato humano que se tiene con el personal, basado en el trabajo en equipo y los valores asociativos, lo cual permitió desarrollar valores, creencias y cualidades desde las actitudes del líder, aunque aún se presente un proceso transaccional entre los líderes y los seguidores. Los principales incentivos para el personal son los medios para obtener retribuciones en el trabajo, caracterizados por la dedicación que demanda la tarea, la aceptación de autoridad de los jefes, de normas y valores

Cooperativos. Entre los factores externos que influyen en la motivación del personal, se destaca la variedad del contenido del trabajo, el trabajo en equipo con otros trabajadores y la supervisión que realiza el jefe. No se evidencia una relación directa entre el liderazgo y la motivación dentro de la empresa. En ese sentido se proponen estrategias para fortalecer el liderazgo transformacional realizando un análisis desde las características del líder, de manera que se mejore la estimulación intelectual en los trabajadores, así como la inspiración, la motivación y la influencia idealizada.

Antecedentes Nacionales

Alvarado y Cafferatta (2018) en su tesis *Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi, Lima, 2018*. Planteó el siguiente objetivo general: Establecer la relación del estilo del liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi, en el 2018. Así mismo, para el logro de dicho objetivo, se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación del estilo del liderazgo de los jefes con la autorrealización del personal administrativo en la empresa Andahuasi, 2018. Conocer la relación del estilo del liderazgo de los jefes con el involucramiento laboral del personal administrativo en la empresa Andahuasi, 2018. Determinar la relación del estilo del liderazgo de los jefes con la eficiencia de la supervisión del personal administrativo en la empresa Andahuasi, 2018. Establecer la relación del liderazgo de los jefes con la eficiencia de la comunicación del personal administrativo en la empresa Andahuasi, 2018. Conocer la relación del estilo del liderazgo de los jefes con el mejoramiento de las condiciones laborales del personal administrativo en la empresa Andahuasi, 2018. La metodología empleada fue descriptiva de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 161 colaboradores, de una población 275. Se aplicó instrumentos para medir las variables mencionadas, el Cuestionario Multifactorial de Liderazgo (MLQ Forma 5X corta) y Escala de Clima Laboral CL - SPC. Del estudio se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los estilos de liderazgo, el 49.1% de los trabajadores se encuentra en la categoría medio, seguido de 27.3% bajo y 23.6% alto. Respecto al clima organizacional, el 94.4% se encuentran desfavorable, seguido del 3.1% muy desfavorable y finalmente el 2.5 es de categoría media. Respecto a la relación entre el estilo de liderazgo y la autorrealización del personal, se obtuvo un

nivel de significancia de $p=0.362>0.05$. Respecto a la relación entre el estilo del liderazgo y el involucramiento laboral, se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.540>0.05$. Respecto a la relación entre el estilo del liderazgo y la eficiencia de la supervisión se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.566>0.05$. Respecto a la relación entre el estilo del liderazgo y la eficiencia de la comunicación, se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.741>0.05$. Respecto a la relación entre el estilo del liderazgo y el mejoramiento de las condiciones laborales, se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.883>0.05$. Respecto a establecer la relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional de los colaboradores, se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.977>0.05$. Finalmente se concluye que: El estilo de liderazgo predominante en la empresa Andahuasi fue el correctivo con un 54.7% de aceptación del total de encuestados, lo que afirma, que no se relacionan las dos variables y que existen otros factores determinantes para mantener un buen clima organizacional. La dimensión autorrealización de la variable clima organizacional fue la menos desarrollada en la empresa Andahuasi, ya que, el 86.3% del total de encuestados indicaron que es desfavorable. El estilo de liderazgo no se relaciona significativamente con la autorrealización del personal administrativo en la empresa Andahuasi, además se precisó una correlación con una tendencia negativa y una magnitud muy baja, sin relación. El estilo de liderazgo de los jefes tampoco se relaciona significativamente con el involucramiento laboral del personal administrativo de la empresa Andahuasi. El estilo del liderazgo de los jefes no se relaciona significativamente con la eficiencia de la supervisión del personal administrativo de dicha empresa. El estilo del liderazgo de los jefes, tampoco, se relaciona significativamente con la eficiencia de la comunicación del personal administrativo, menos, con la mejora de las condiciones de trabajo de los colaboradores, por último, el estilo de liderazgo de los jefes, menos aún, se relaciona significativamente con el clima organizacional del personal administrativo de Andahuasi, en el año 2018.

Huerta y Padilla (2016) en su tesis *Aplicación de un taller de liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L. en la Ciudad de Trujillo, 2016*. Planteó el siguiente objetivo general: Aplicar el taller de liderazgo transformacional para mejorar el clima laboral en la empresa

Brando's Chicken E.I.R.L. Así mismo para el logro de dicho objetivo planteó los siguientes objetivos específicos: Evaluar el clima laboral antes de la aplicación del taller de liderazgo transformacional en la empresa. Realizar talleres sobre liderazgo transformacional, para obtener el cambio. Determinar el impacto del liderazgo transformacional en el clima laboral, que le permita a la empresa motivar e incentivar a sus colaboradores. La metodología que utilizó fue de diseño cuasi no experimental, la muestra estuvo conformada por 10 colaboradores, de una población de 10, utilizándose como muestra a la totalidad de personal, a quienes se les aplicó se aplicó un test, a través de la técnica de la encuesta. De la investigación se obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a la aplicación del taller de liderazgo transformacional para mejorar el clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L., el nivel de clima laboral fue regular con un 90%, mientras que sólo un 10% fue bueno. Después de haber sido aplicado el taller, dicho nivel fue excelente, en tanto que el 10% fue bueno. El 90% de los colaboradores no sentía que formaban parte de un equipo, sin embargo, después de aplicado el taller todos los colaboradores empezaron a sentirse parte de la empresa, el 40% casi nunca se sentía motivado, sin embargo, luego de realizadas las sesiones el 90% empezó a sentirse motivado. Respecto a la evaluación del clima laboral, antes de la aplicación del taller de liderazgo transformacional de la empresa, se comprobó que este es muy deficiente, trabajaban individualmente y no se sentían cómodos en el ambiente de trabajo, el 70% indicó que sólo a veces se sentían cómodos, en relación a ello, el Gerente, venía realizando cambios en el uso y distribución de la infraestructura y pudo observar que el 90% de sus colaboradores iban demostrando un cambio de actitud. El 90% de los colaboradores aceptaron los cambios dentro de empresa, tales como, la rotación de puestos, la mecanización del manejo de caja, entre otros, convencidos que era lo mejor para las partes. El 70% manifestó que no tienen una comunicación adecuada con el gerente, después de 3 meses, expresaron sentir seguridad en los cambios, lo que dio lugar a una mejor relación con el jefe. Respecto a la realización de talleres sobre liderazgo transformacional para la obtención del cambio, el 90% de los colaboradores opina que es de vital importancia realizar programas sostenidos de capacitación, pues experimentaron una nueva forma de ver las cosas con un cambio importante de mentalidad y de actitud. Un 70% aseveró que

existieron conflictos internos, luego del taller, el 90% afirmó que ahora son más tolerantes escuchando y aportando ideas. Y Respecto a la determinación del impacto del liderazgo transformacional en el clima laboral, que permite a la empresa motivar e incentivar a sus colaboradores, el 90% de ellos, sostuvo que luego de los cambios, obtuvieron una forma razonable de conocer a sus compañeros con mayor profundidad y una mejor disposición para integrarse y relacionarse como un equipo de trabajo. El 90% de los colaboradores tienen interés por evolucionar profesionalmente, lo que confirma los resultados positivos del taller. Del estudio se concluye que: El taller de liderazgo transformacional ha contribuido mejorando notablemente el clima laboral en la empresa Brando's Chicken; el empleo de estrategias y procedimientos dieron lugar a la motivación y a un mejor trabajo en equipo. El clima laboral era regular, pues existían problemas entre el jefe y sus colaboradores, y compañeros, no obstante, luego de haberse llevado a cabo el taller los resultados fueron buenos y excelentes. Se aplicó y determinó una política de sostenibilidad de capacitación sobre liderazgo transformacional para mejorar el clima laboral, contribuyendo así a la mejora de actividades, prácticas que facilitaron la aplicación de los conocimientos para promover los cambios necesarios, en el ámbito de aplicación de los participantes. Se concluye que el taller de liderazgo transformacional generó un impacto positivo en el clima laboral sobre todo en las dimensiones de trabajo en equipo y motivación. Dicho proceso se vio reflejado en la mejora sustancial de los colaboradores en lo que se refiere al trabajo en equipo y motivación, la empatía entre compañeros de trabajo y con el cliente.

Antecedentes Regionales

Aguilar (2015) en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de retención del personal en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes, piezas y equipos informáticos), del Distrito de Huaraz, 2015*. Para dar respuesta al problema de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de retención del personal en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes piezas y equipos informáticos) del Distrito de Huaraz, 2015. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos

específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las Micro y pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes, piezas y equipos informáticos) del Distrito de Huaraz, 2015.

Determinar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de retención del personal en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes, piezas y equipos informáticos) del Distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo de investigación se empleó la metodología de diseño descriptiva, y de tipo cuantitativo, la investigación fue no experimental (transaccional o transversal). La población estuvo conformada por los 5 gerentes encargados del área de los recursos humanos y para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó una muestra censal igual a los 5 gerentes del rubro mencionado, debido a que la población fue relativamente pequeña. Para ello la técnica de investigación empleada, fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario, constituido por 30 preguntas y con cinco alternativas de respuesta según la escala de Likert. Los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron los siguientes: De los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas, el 100% afirmó desempeñar el cargo de Gerente en la organización. El 60% manifestó estar trabajando de 5 años a más, en tanto que el 40% sólo de 2 a 4 años. El 100.0% indicó que tiene únicamente entre 1 a 3 trabajadores, mientras que el 40% tiene entre 3 a 5 trabajadores al término del año 2015. El 60% señaló que la edad media de sus trabajadores varía entre 25 a 30 años, entretanto que para el 40% la edad varía entre 18 a 25 años. El 60% expresó que la antigüedad media de sus trabajadores es de 3 a 5 años, mientras tanto el 40% supone que varía entre 5 a más años. El 100% manifestó que requiere que sus empleados cuenten con conocimientos y habilidades complejas y cualificadas. El 60% indicó que siempre ofrece mayor retribución que la competencia, en tanto que el 40% indicó que lo hace casi siempre. El 40% empresas afirmó que nunca mantiene la equidad retributiva entre los puestos, otro 40% que siempre lo hace y finalmente el 20% afirmó que lo hace casi siempre. El 40% mencionó que casi siempre incluye un componente de incentivo basado en el desempeño individual de los empleados el 20% que casi nunca lo hace y otro 20% mencionó que lo hace casi siempre. El 40% aseveró que siempre incluye un componente de incentivo basado en el desempeño de grupo de trabajo, otro 40% que

lo hace a veces y 20% que casi nunca lo hace. El 40% afirmó que nunca incluye el componente de incentivo basado en el resultado anual de la empresa, otro 40% que a veces lo hace, en tanto que el 20% nunca lo hace. El 60% aseguró que nunca incluye un componente de incentivo a largo plazo, el 20% que casi nunca lo hace y el otro 20% que lo hace a veces. El 40% confirmó que nunca un paquete de beneficios sociales para los empleados, el otro 40%, que lo hace a veces, entre tanto que el 20% que casi nunca lo hace. El 40% manifestó que casi nunca ofrece una formación amplia e interdisciplinar, el otro 40% que casi siempre lo hace y el 20% que siempre ofrece dicha formación. El 40% indicó que a veces ofrece una formación para adquirir habilidad de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales, el 20% que casi nunca lo hace, el otro 20% que casi siempre lo hace y finalmente el 20% restante expresó que siempre lo hace. El 60% afirmó que casi siempre ofrece una formación orientada al desarrollo de la carrera profesional, el 20% que siempre lo hace y el otro 20% que nunca lo hace. El 60% indicó que siempre ofrece a los empleados oportunidades de promoción, en tanto el 40% que casi siempre lo hace. El 80% opina que sí cumple con el ofrecimiento de un sistema de promoción basado en el desempeño, entre tanto el 20% que casi nunca lo hace. El 40% sostuvo que casi nunca ofrece flexibilidad a los empleados para que elijan y distribuyan su horario de trabajo, el otro 40% que casi siempre lo hace, mientras que el 20% señaló que siempre lo hace. El 40% informó que casi siempre ofrece tales facilidades para atender las necesidades de la familia u otros asuntos personales, el otro 40% que siempre lo hace, y el 20% que a veces lo hace. El 40% mencionó que casi siempre ofrece ayuda económica para las necesidades personales de sus empleados, el otro 40% que siempre lo hace y el 20% que sólo lo hace a veces. El 40% declaró que casi siempre tiene un plan específico de conciliación de la vida laboral y personal, el otro 40% que siempre cuenta con dicho plan, en tanto que el 20% manifestó nunca haberlo tenido. El 60% confirmó que siempre reconocen méritos y logros de sus trabajadores, el 20% que lo hace a veces, y el 20% que lo hace casi siempre. El 100% afirmó que siempre se valora la opinión de los trabajadores para tomar algunas decisiones. El 80% aseguró que los trabajadores siempre tienen la posibilidad de sugerir mejoras relacionadas con su trabajo, entre tanto que el 20% a veces les brinda esa posibilidad. El 60% indicó que siempre pueden surgir las mejoras relacionadas

con su empresa, el 20% que a veces podrían surgir, mientras que el otro 20% indicó que casi siempre surgen estas mejoras. El 60% manifestó que siempre participan en los grupos de mejora de calidad y de resolución de problemas, el 20% que nunca lo hace y el otro 20% que casi siempre lo hace. El 40% señaló que nunca promueven actividades fuera del trabajo, el otro 40% que siempre lo hace y finalmente el 20% que casi nunca se promueven estas actividades. El 40% aseguró que siempre se dispone de lugares donde los empleados pueden relacionarse y/o de instalaciones de ocio, el otro 40% que nunca se dispuso de uno y el 20% que casi nunca se ha dispuesto de tales lugares. El 100% afirmó que los empleados saben que siempre pueden dedicarle tiempo y ayudar a sus compañeros. Al terminar la investigación se concluyó lo siguiente: Las empresas que aplican una buena Gestión de la calidad bajo el enfoque de la retención del personal siguen prosperando en el mercado. Se percibe un alto grado de deficiencia en cuanto a la retención del personal, lo cual se evidencia mediante los indicadores de nivel de compromiso y la satisfacción laboral se observa que hay muy pocos acuerdos laborales, por otro lado hay muy pocas facilidades lo cual indica que hay algunas deficiencias en la aplicación de oportunidades de formación flexible, y por ultimo existen algunas deficiencias en cuanto entrega de retribuciones económicas y simbólicas, lo que significa que se está aplicando una ineficiente aplicación de retribuciones y beneficios sociales en la empresa. El 100% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas tiene el cargo de gerente general en la organización. El 60% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas lleva trabajando de 5 a más años. El 60% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas afirma que tiene entre 1 a 3 trabajadores al término del año. El 60% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas señala que la edad media de sus empleados varia de entre 25 a 30 años y finalmente un 60% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas señalan que la antigüedad media de los mismos varía entre 3 a 4 años. Se encuentran deficiencias en la retención del personal en las empresas del rubro, debido a que no existe establecimiento de acuerdos laborales flexibles, ya que los gerentes aun no asimilan muy bien esta idea, un plan de carrera el cual muestran interés en desarrollar, sin embargo, en muchos de los casos y por las utilidades de la empresa no lo hacen, o en otros casos retribuciones adecuadas e incentivos al personal de

forma simbólica. Se observan deficiencias en cuanto al manejo de herramientas de retención del personal, la mala percepción del valor del personal y la falta de apoyo a este, por parte de la empresa teniendo en cuenta prioridades de sus trabajadores jóvenes, los de media edad y los maduros.

Barrientos (2018) en su tesis *Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018*. Para dar respuesta al problema de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Describir las principales características del liderazgo y la motivación laboral en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Para alcanzar el objetivo general planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características de la comunicación asertiva en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Describir las características de la motivación extrínseca e intrínseca en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa femenina, Distrito de Ayacucho, 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo y de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas, de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas: El 60% son del género masculino, en tanto que el 40% son del género femenino. El 50% tienen de 30 a 39 años de edad, el 30% tienen de 40 a 49 años, el 15% de 20 a 29, y el 5% de 50 a más años de edad. El 35% tienen una educación de nivel superior y el 25% tienen nivel secundario y universitario. El 35% son divorciados, mientras que el 25% son casados y convivientes. El 75% consideran que entender a su personal le permitirá mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, y para el 25% no es necesario para lograr dichos beneficios. El 95% afirma que entender a sus clientes le traerá mayores beneficios y satisfacción en el

trabajo, pero, un 5% manifiesta lo contrario. El 65% cree que el control de sus emociones es importante para realizar el trabajo de la mejor manera, mientras que para el 35% de ellos, el control emocional, no es imprescindible en el trabajo. El 90% opina que tener el control de sus emociones permitirá desarrollar mejores relaciones humanas con su personal y sólo un 10% expreso lo contrario. El 100% cree que la actitud personal positiva es importante para ejercer un buen liderazgo, así también, el 100% ha informado que el respeto hacia los demás es un valor digno de practicarlo. El 90% sostuvo que la disciplina es el motor que hace trabajar en equipo a sus trabajadores, mientras que, para el 10% a través de la disciplina, no se obtienen dichos resultados. El 55% manifiesta que los trabajadores son responsables al realizar su trabajo, pero, para un 45% dichos trabajadores no asumen su responsabilidad laboral. El 65% ayuda a sus trabajadores a resolver los errores de una manera correcta, en tanto que el 35% no apoya a sus colaboradores en la solución de problemas. El 55% revela que sus trabajadores realizan un trabajo de calidad, pero, para el 45% de éstos, sus colaboradores, no están llevando a cabo sus labores con la calidad que se requiere. El 70% ha informado que no existen conflictos en su organización, mientras que, un 30% expresó que si existen dichos conflictos. El 65% considera que sus trabajadores son más productivos por el clima organizacional en el que se desenvuelven, entre tanto el 35% cree que no necesariamente el clima laboral influye de tal manera. El 65% no otorga incentivos a sus trabajadores por el cumplimiento exitoso de su trabajo, en tanto que, el 35% si lo hace. El 70% no otorga ningún reconocimiento a sus trabajadores por la labor realizada, ni por los años de experiencia que vienen laborando para ellos, el 30% si reconoce su trabajo y concede tal reconocimiento. El 75% expresó que es importante otorgar las vacaciones a los trabajadores, y el 25% cree que no es conveniente proporcionarle dicho beneficio. El 90% considera que es necesario que sus trabajadores se sientan automotivados para realizar bien su trabajo, el 10% estima que la automotivación, no es un factor relevante. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 65% no son formales, y sólo un 35% son formales. El 40% tiene de 4 a 6 años en el mercado, el 35% tiene de 7 a más años de permanencia y el 25% tiene sólo de 1 a 3 años en el rubro. Del estudio se concluyó que: En relación a las características de la inteligencia emocional de las micro y pequeñas empresas, del rubro venta de ropa femenina en el

Distrito de Ayacucho, se tiene que el nivel de inteligencia emocional de los representantes es alta, debido a que el 90% de ellos tiene el control de sus emociones, considerando que tienen capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos, son empáticos con sus colaboradores y clientes, con lo que se consigue mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, desarrollando mejores relaciones humanas con su personal y clientes, para los representantes de estas Mypes el control de las emociones es muy importante para realizar el trabajo de manera óptima. Con respecto a las características de la comunicación asertiva de las micro y pequeñas empresas, del rubro venta de ropa femenina, en el Distrito de Ayacucho, se tiene un nivel alto y positivo, siendo clave para lograr el éxito en la vida, de acuerdo al desarrollo de los indicadores, el 100% de los Representantes de estas empresas consideran que la actitud positiva es muy importante para ejercer un buen liderazgo, de la misma forma el respeto por los demás, que es un valor digno de practicarlo, mediante el cual se manifiestan ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de manera congruente, clara, directa, sin la intención de herir o perjudicar a nadie. Con respecto a las características del trabajo en equipo, de las Micro y Pequeñas Empresas, del rubro, venta de ropa femenina, del Distrito de Ayacucho, se tiene un nivel alto, dado que el 90% de los Representantes considera que la disciplina es el motor que impulsa el trabajo en equipo, para que los colaboradores realicen sus actividades con responsabilidad, además tienen el compromiso para ir corrigiendo errores que pudiesen cometer y desarrollan las actividades todos con un objetivo en común. En relación a las características del clima organizacional de las Micro y Pequeñas Empresas, del rubro venta de ropa femenina, en el Distrito de Ayacucho, se tiene que el nivel del clima organizacional es alto, estimando, que no existe conflictos en su organización, producto de un buen liderazgo, los trabajadores realizan un trabajo de calidad, siendo más productivos por el clima organizacional en el que se desenvuelven. En cuanto a las características de la motivación extrínseca e intrínseca de las Micro y Pequeñas Empresas, del rubro venta de ropa femenina, del Distrito de Ayacucho, se tiene que el 70% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas en estudio, no otorgan reconocimiento a sus colaboradores por la labor que realizan y por los años de experiencia con los que cuentan, tampoco conceden incentivos por el cumplimiento exitoso de sus tareas, así pues, consideran

que es importante que éstos se sientan auto motivados para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades.

Palomino (2018) en su investigación *Caracterización de la Capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018*. Para dar respuesta al problema de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Establecer las características de la Capacitación y liderazgo de las MYPE, rubro comercialización de productos informáticos, de la avenida Loreto de Piura, año 2018. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar los recursos necesarios para la Capacitación en las MYPE, rubro comercialización de productos informáticos, de la avenida Loreto de Piura, año 2018. Identificar los medios de Capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos, de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Determinar los elementos para un liderazgo eficaz en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Identificar las habilidades de relaciones interpersonales presentes en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Para el desarrollo de la investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. La población estuvo conformada por 8 Micro y Pequeñas Empresas, basado en una muestra para la variable Capacitación y Liderazgo de 32 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 13 ítems para la variable Capacitación y 12 ítems para la variable liderazgo. Los resultados que se obtuvieron de la investigación fueron los siguientes: El 9.4% de los trabajadores de las MYPE consideran que los costos de capacitación si son altos, mientras el 90.6% considera que no los son. El 34.4% de los trabajadores afirman que las MYPE si están obligadas a realizar dicho pago, en tanto que el 65.6% refiere que no deben hacerlo. El 3.1% manifiesta que las MYPE si establecen un pago remunerativo respecto a las capacitaciones recibidas, entre tanto, el 96.9% no fija pago alguno. El 34.4% de los trabajadores consideran que las capacitaciones no son un incentivo por parte de la empresa, y el 65.6% considera que si lo son. El 25% aseguró que las MYPE no cuentan con profesionales para brindar las capacitaciones

en relación al rubro y el 75% que si cuentan con dichos profesionales. El 25% de los trabajadores confirmó que las capacitaciones no fueron brindadas por especialistas en informática, externos; y el 75% que si fueron los especialistas informáticos los que brindaron las capacitaciones. El 90.6% de los trabajadores considera que las capacitaciones fueron brindadas en ambientes adecuados. El 59.4% de los trabajadores manifiestan que las capacitaciones no se brindaron en la misma empresa. El 84.4% de los trabajadores expresaron que en la capacitación se les brindó textos y separatas. El 62.5% de los trabajadores afirmaron que si se les brindó materiales didácticos detallados de los productos. El 53.1% de los trabajadores aclaró que en la capacitación no se les brindó los materiales sobre los productos, (CD, DVD). El 71.9% de los trabajadores afirmó que si se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje. El 68.8% de los trabajadores consideran que los medios de capacitación son los idóneos para el rubro informático. El 100% de los trabajadores aseguraron que los dueños o jefes si definen los objetivos que deben cumplir. El 100% de los trabajadores refiere que el jefe o dueños de las Micro y Pequeñas Empresas le comunican las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar. El 96.9% de los trabajadores manifiesta que los superiores y jefes si se preocupan por su desarrollo personal. El 96.9% de los trabajadores sostiene que los jefes si se preocupan por contar en un ambiente adecuado de trabajo adecuado. El 100% de trabajadores expresaron que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo. El 100% de los trabajadores refieren que los jefes ante cualquier queja o situación adversa se involucran para dar apoyo al vendedor. El 96.9% manifestaron que su jefe siempre tiene disposición para solucionar los problemas desempeño de su personal. El 100% de los trabajadores afirmó que el jefe o superior trata con respeto a sus trabajadores. El 100% de los trabajadores aseguraron que su jefe es empático. El 96.9% de los trabajadores manifestó que su jefe es veraz y auténtico. El 100% de los trabajadores aseguraron que el jefe siempre está presto para atender sus inquietudes. El 100% de los trabajadores afirmó que el jefe siempre está pendiente para la solución de problemas o confrontaciones durante la atención con el público. Del estudio se concluye lo siguiente: Se determinó que la gran mayoría de trabajadores considera que los costos de aplicación no son altos, así mismo la capacitación se considera como un incentivo, las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con

profesionales para brindar capacitaciones, consecuentemente las capacitaciones, fueron brindadas por especialistas en informática externos y brindadas en ambientes adecuados para una mejor comodidad de todos, y pues que estas no se brindaron en la misma empresa. Se recomienda a los Representantes realizar capacitaciones relacionadas en la atención al cliente para reforzar las técnicas brindadas por especialistas para lograr una satisfacción global del cliente respecto a la información de los productos y atención personalizada. Los medios de capacitación que se identificaron por la mayoría de los trabajadores fueron los textos o separatas en la capacitación también recibieron materiales didácticos detallados de los productos, pero si se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje; es por eso que se considera los medios de capacitación son los idóneos para este rubro informático. Se sugiere a los Representantes propiciar reuniones mensuales reforzando las capacitaciones técnicas recibidas, mostrando los materiales interactivos y didácticos para resolver inquietudes del personal de atención y venta. Los elementos para un liderazgo eficaz, están dados por los dueños o jefes que son quienes si definen los objetivos que se deben cumplir, a su vez son los que comunican las metas, a corto, mediano y largo plazo que se deben alcanzar; la gran mayoría de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes si se preocupan por su desarrollo personal; por contar con un ambiente de trabajo adecuado y que fomentan el trabajo en equipo; así también que los mismos se involucran ante cualquier situación adversa dando apoyo al vendedor, y se muestran dispuestos a solucionar problemas de desempeño. Se insta a los Representantes a mantener el liderazgo efectivo brindando apoyo a su personal de ventas y motivarlos frecuentemente hacia el logro de metas y objetivos organizacionales quizá plantear un plan de incentivos para los mejores trabajadores o vendedores. Los jefes mantienen buenas relaciones de trabajo con sus colaboradores pues los tratan con respeto, el mismo que es empático, consideran también que son veraces y auténticos además que están pendientes para solucionar confrontaciones con el público. Se sugiere a los Representantes seguir cultivando con el ejemplo valores y virtudes en sus trabajadores para continuar generando un ambiente adecuado de trabajo, incrementando la satisfacción laboral de sus colaboradores. En cuanto a los recursos de capacitación se determinó que los costos de las capacitaciones no son elevados y

se cuenta con especialistas informáticos para ello, en cuanto a los medios empleados se cuentan con separatas, textos y materiales didácticos sobre el detalle de los productos. Se rescata la comunicación de metas y objetivos en relación a los elementos para un liderazgo eficaz y la preocupación por el desarrollo del trabajador gozando de un ambiente de trabajo adecuado; finalmente en cuanto a las habilidades interpersonales se logra evidenciar el respeto, empatía, veracidad, autenticidad, y apoyo frente a problemas con cualidades del representante.

Luna (2016) en su tesis *Gestión de Calidad y formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercial, rubro venta de computadoras y soporte técnico, del Distrito de Callería, año 2016*. Para dar respuesta al problema de investigación se plantea el siguiente objetivo general: Desarrollar una investigación y Determinar si las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercial, rubro venta de computadoras del Distrito de Callería, están formalizadas y si se administran con técnicas de Gestión de Calidad. Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar si las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercial, rubro venta de computadoras del Distrito de Callería, están formalizadas. Determinar si las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercial, rubro venta de computadoras del Distrito de Callería, se administran bajo una Gestión de Calidad. Determinar los beneficios e impacto que se logran al aplicar la Gestión de Calidad y formalización las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercial, rubro venta de computadoras del Distrito de Callería. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño que se utilizó fue no experimental-transversal-descriptivo. La población estuvo conformada por 14 Micro y Pequeñas Empresas, se determinó una muestra conformada por el total de las Mypes, pues se aplicó la fórmula de población finita. El instrumento utilizado fue el cuestionario, estructurado en 31 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: De los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, el 35.7% tiene de 18 a 29 años de edad, el 42.9% de 30 a 44 años y el 21.4% de 45 a 64 años. El 78.6% son del género masculino, mientras el 21.4% son del género femenino. El 7.1% cuentan con estudios primarios, el 50.0% con estudios técnicos y el 42.9% con estudios universitarios. El 28.6% son licenciados de profesión, el 14.3% son ingenieros, el 50.0% son técnicos y el 7.1%

cuentan con otras especialidades. El 21.4% son los dueños del negocio, otro 21.4% son administradores y el 57.1% son los gerentes de dicha empresa. El 28.6% manifiestan que el trámite de formalización de la empresa está aún inconcluso, en tanto que el 71.4% que si se encuentran formalizadas. El 20% considera que el motivo por el que no formalizan sus empresas es por los trámites costosos, el 60% afirma que no es prioritario, y el 20% de ellos no cuentan con apoyo. El 64.3% estima que los trámites de formalización son burocráticos, y para el 35.7% no lo es. El 71.4% revela que, si el Estado concediera beneficios, si formalizarían su empresa, entre tanto el 28.6% respondió que a pesar de ello no lo haría. El 50% ha constituido su empresa como persona natural, el 42.9% como persona jurídica y el 7.1% no están constituidas ni como persona natural, ni jurídica. El 35.7% afirma que su organización esta afecta al Régimen General, el 28.6% al Régimen Especial, otro 28.6% al RUS y el 7.1% no está acogida a ninguno de los regímenes tributarios. El 64.3% recibió asesoría por parte de entidades públicas y privadas, y el 35.7% no recibió ayuda alguna. El 42.9% identifica como beneficios de la formalización, el acceso a créditos bancarios, para el 21.4% lo es la mejor presencia en el mercado y el 35.7% considera que uno de los beneficios es, hacer contratos con empresas formales. El 64.3% asegura que el capital de trabajo es propio, mientras que el 35.7% trabaja con capital financiado. El 21.4% manifestó que su empresa tiene de 1 a 2 años en el rubro, el 28.6% de 3 a 5 años y el 50% tiene de 6 años a más. El 57.1% aseguró que sus empresas si pertenecen a un gremio comercial y el 42.9% que no pertenecen a ningún gremio. El 57.1% expresó que sí resulta ser beneficioso pertenecer a un gremio comercial, en tanto que, el 42.9% expresó que no trae beneficio alguno para la empresa. El 42.9% tienen de 1 a 4 trabajadores laborando para ellos, el 35.7% de 5 a 9 trabajadores y el 21.4% tienen de 10 a más. El 64.3% tienen a sus trabajadores registrados en planilla, mientras que el 35.7% no. El 42.9% considera que la formalización si aumenta los costos laborales, y el 57.1% que no aumenta dichos costos. El 64.3% conoce los alcances de una Gestión de calidad, entre tanto el 35.7% desconoce de los mismos. El 78.6% se interesa por la mejora continua, mientras el 21.4% no. El 21.4% utiliza los procedimientos, manuales y normas, el 50% la evaluación del desempeño, el 7.1% los indicadores de Gestión, y el 21.4% no utiliza ninguno de los documentos de Gestión. El 42.9% ha definido y

exhibe la misión y visión de su empresa, el 57.1% no lo ha hecho. El 85.7% ha elaborado y definido los valores que se practican en su organización, el 14.3% no ha hecho nada al respecto. El 64.3% ha definido su estructura organizativa, en tanto que el 35.7% no lo ha hecho. El 78.6% ha definido un plan de negocios con metas, el 21.4% no ha definido ningún plan. El 78.6% ha implementado un servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio, el 21.4% no lo ha implementado aún. El 57.1% capacita al personal para mejorar la realización de tareas o procesos a la vez que monitorea su desempeño, el 42.9% no capacita a su personal ni realiza el monitoreo. El 71.4% está de acuerdo en que aplicar la Gestión de Calidad les permite alcanzar sus metas, el 28.6% está en desacuerdo. El 18.2% consideran que los objetivos que han logrado al aplicar la Gestión de Calidad, es el mejor desempeño de sus trabajadores, para el 54.5% se logró que los clientes se sientan más satisfechos, y para el 27.3% se obtuvo mayor rentabilidad. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son en su mayoría jóvenes y adultos jóvenes, representando un 78.6%. Un 78.57% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son del género masculino y un 21.43% del género femenino. El 50% resultaron ser técnicos y el 42% universitarios. Se denominan gerentes un 57.14% y administradores un 21.43%. Las Micro y Pequeñas Empresas son formalizadas, sólo un sector, el 28.56% no concluyó sus trámites; como principal motivo consideran que no es prioritario un 60%. Se encuentran constituidas como persona natural y tienen el interés y respeto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Identifican como ventajas de la formalización el acceso al crédito bancario, un 42.9%, un 35.71% hacer contratos con empresas formales y Estado, y un 21.43% una mejor presencia en el mercado. Los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas cuentan en su mayoría, un 64.3%, con capital de trabajo propio. Las Micro y Pequeñas Empresas del rubro si generan empleo. Un sector se convierte en informal al no cumplir con la legislación laboral. Un 64.29% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas si conocen la Gestión de Calidad. El 78.6% de los emprendedores buscan la mejora continua y utilizan los documentos de Gestión. Un 42.9% no ha diseñado por lo tanto no exhibe la misión, visión y valores de su empresa. Las Micro y Pequeñas Empresas han definido su estructura organizativa, así mismo han definido un plan de negocios

como directriz principal. El 57.14% de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas si capacitan a su personal. El 71% está de acuerdo que aplicar la Gestión de Calidad permite alcanzar las metas a las Mypes, entre ellas mantener clientes satisfechos (42.9%), mejorar la rentabilidad (21.4) y mejorar el desempeño de los trabajadores (14.3%).

Antecedentes Locales

Mino (2014) en su tesis *Liderazgo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014*. Planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de la Facultad de Ciencias contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014. Para el logro del objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Determinar los estilos de liderazgo que prevalecen en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Evaluar la satisfacción laboral del personal docente y administrativo Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Y proponer recomendaciones en base a los resultados de la investigación obtenida. La metodología empleada fue de diseño correlacional – causal. Se utilizó una muestra de 30 docentes, administrativos, y directivos de la Facultad, de una población de 91 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta, conformada por tres partes, los datos generales, la evaluación de los estilos de liderazgo y la evaluación de la satisfacción laboral. De la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la labor que desempeñan en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el 80% representa al personal docente y el 20% al personal administrativo. El sexo predominante es el masculino con un 73.3%. Las edades que oscilan son entre 31 y 40 años representando el 36.7%. En cuanto al tipo de dedicación en la Universidad, el 53.3% representa el tiempo parcial y a la vez cuenta con un personal de 4 a 7 años de experiencia, que representa con un 36.7% y

con más de 13 años, el 30%. Respecto a la determinación de los estilos de liderazgo, se hallaron tres tipos, el primero, el liderazgo transformacional obteniendo un nivel de percepción del 50%. En cuanto al tipo de liderazgo transaccional, se señaló con un 60% a un nivel de percepción alto, este tipo de liderazgo predomina por la existencia de incentivos laborales. En cuanto al estilo de liderazgo Laissez faire, se obtuvo un 83.3% en la percepción media determinando que dicho liderazgo en la Facultad estudiada, casi no es relevante. Respecto a la evaluación de la satisfacción laboral del personal docente y administrativo, se encontró, que existe satisfacción alta del 56.67%. Finalmente se realizó la prueba respectiva y se logró comprobar que existe una relación entre las variables, el liderazgo y la satisfacción laboral, donde $X^2 = 23.358$ y $p = 0.000$. Se concluyó lo siguiente: La Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el año 2017, cuenta con personal adulto, con una edad entre 31 a 40 años. En cuanto a la dedicación a la Universidad, el 53.3% dispone de tiempo parcial, para ello. El personal tiene un alto porcentaje de permanencia y esto conlleva a adquirir experiencia bastante fortalecida. Los estilos de liderazgo con mayor predominio, en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, fueron, el liderazgo transaccional y el transformacional, mientras que, el liderazgo Laissez Faire, no tuvo relevancia alguna. Y finalmente, sí existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal docente y administrativo, que fue demostrado con $X^2 = 23.358$ y $p = 0.000$, lo que asevera que, para que exista relación $p < 0.005$.

Rospigliosi (2017) en su investigación *Estilos de liderazgo y clima organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017*. Planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación existente entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017. Para lograr dicho objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Analizar la relación existente entre las dimensiones de la variable de los estilos de liderazgo y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017. Identificar que estilo de liderazgo tiene mayor relación con el clima organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017. Identificar que estilo de liderazgo tiene menor relación con el clima organizacional en la

Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017. La metodología empleada fue de tipo correlacional y de diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 180 trabajadores, de la cual, se seleccionó una muestra de 123 de ellos, a quienes se aplicó un cuestionario de 36 preguntas, en medición de escala de Likert. Del estudio se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la relación entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional, se dedujo que no existe relación alguna entre ambas variables, pues su nivel de significancia fue de 0.05. Respecto a la relación existente entre las dimensiones de la variable de los estilos de liderazgo y el clima organizacional, se determinó que sí existe dicha relación entre ambas variables, teniendo un nivel de significancia de 0.019. Respecto al liderazgo democrático y el clima organizacional, se precisó también, que ambas variables guardan estrecha relación, con un nivel de significancia de 0.014. Respecto al liderazgo centrado en el trabajo y clima organizacional, se determinó que las variables no se relacionan, pues obtuvieron un nivel de significancia de 0.872. Respecto al liderazgo centrado en el empleado y clima organizacional, se obtuvo que, no existe una relación significativa entre las variables, pues el resultado obtenido fue de 0.189. Respecto al liderazgo autocrático y el clima organizacional, se tiene que, si se relacionan dichas variables, con un valor de significancia de 0.019. Respecto al liderazgo centrado en el trabajo y en el clima laboral, se determinó, que no existe relación alguna entre ambas variables, así mismo obtuvieron un nivel de significancia de 0.872. Respecto a la opinión de los trabajadores en relación a los consejos que reciben periódicamente por parte de sus jefes y sobre el ambiente laboral, el 17.9% afirmó que sí recibe orientación, pero, el clima laboral no es tan bueno, por lo contrario, sólo el 13% menciona que sus jefes si les aconsejan periódicamente, pero no tienen un buen clima laboral. Y respecto a la opinión de los trabajadores en relación a los consejos recibidos periódicamente, y el conocimiento de la organización y su evolución, el 4.1% manifestó que sí reciben consejos por parte de los jefes, pero no tienen conocimiento alguno de la organización, entretanto, el 5.7% opina que no reciben orientaciones, pero que sí tienen conocimientos básicos de la organización. Se concluyó que: No existe ninguna relación entre las variables, estilos de liderazgo y clima organizacional. Se analizó la relación entre las dimensiones de la variable estilos de liderazgo y clima organizacional, y se llegó a la conclusión que el liderazgo autocrático y el liderazgo

democrático son las únicas dimensiones que tienen relación con el clima organizacional, en tanto que no existe relación alguna entre el liderazgo centrado en el trabajo y el liderazgo centrado en el empleado. Se identificó que es el liderazgo autocrático el que tiene mayor relación con el clima organizacional y finalmente se obtuvo que el liderazgo centrado en el trabajo es el estilo de liderazgo que menor relación tiene con el clima organizacional.

2.2. Bases teóricas

Definición de Micro y Pequeña Empresa

Soria (2017) afirma que las micro y pequeñas empresas son aquellas entidades que realizan actividades enfocadas en la mejora continua de sus procesos, con el objetivo de obtener resultados óptimos, tales como, bienes o servicios, que logren satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes, asegurando de esta manera, un mejor servicio para el mismo.

Características de las Micro y Pequeñas empresas

Según la Ley 30056 (2013):

Las micro y pequeñas empresas deben situarse en alguna de las categorías definidas en función de sus niveles de venta al año:

- Microempresa: las ventas al año serán hasta el monto máximo de 150 unidades tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: las ventas al año serán de 150 unidades impositivas tributarias, hasta un monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias UIT. (Art. 5)

De acuerdo a lo señalado con anterioridad, para el año 2013 la ley 30056 establece que las empresas se ubicarán en el rango que les corresponde, esto acorde a las ventas que realizarán en el transcurso del año, en la categoría microempresas

estarán aquellas que logren llegar a la suma de 150 UIT, mientras que las que se ubiquen en la categoría pequeña empresa tendrán que superar las 150 UIT hasta el monto límite de 1700 UIT.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Morillo (2015) menciona que las micro y pequeñas empresas en el Perú aportan significativamente, pues no sólo generan puestos de trabajo y mejoran los ingresos y la calidad de vida de las familias, sino también, benefician al estado con las contribuciones que realizan para ejecución de obras públicas, renovación de infraestructura del país, y al desarrollo del sector privado.

La importancia de las Micro y pequeñas empresas radica en la generación de ingresos, empleo e innovación, así pues, las Pymes se sitúan en el centro de la agenda nacional de desarrollo ya que los colaboradores y emprendedores poseen talento creativo para la innovación y producción de bienes o servicios. (Pantigoso, 2015, párr. 3)

Pantigoso, determina que, el valor que se le asigna a las Micro y pequeñas empresas corresponde a la generación de empleo, al incremento de las ganancias y al aporte significativo en un determinado país, ellas son la fuente de desarrollo en la creación de una industria nacional, pues los microempresarios quienes identifican y crean oportunidades de negocio y proyectos empresariales para operar en el mercado a través de la innovación y del proceso de la producción de bienes y de la prestación de servicios para la obtención de la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las exigencias y expectativas de estos en relación a la obtención de dicho producto o servicio.

Clasificación de las Mypes

Por su tamaño (trabajadores y volumen de ventas)

Las medianas empresas son las organizaciones que cuentan con menos de 250 trabajadores y un volumen de ventas que no logre exceder a los 50 millones de euros, mientras que, las pequeñas empresas son aquellas que tienen menos de 50 empleados y en cuanto a las ventas, el monto no debe superar los 10 millones de euros y en lo que refiere a microempresas, estas son las que cuentan con menos de 10 trabajadores y ventas no mayores de 2 millones de euros (García, 2012).

Por su actividad económica

Industriales

Dichas empresas son aquellas cuya actividad principal es la producción de bienes a través de la extracción y transformación de las materias primas, las mismas que se clasifican en, extractivas, que son las que se encargan de extraer y explotar los recursos de la naturaleza sin la modificación de su estado original, tales como, las empresas pesqueras o las mineras, así también, se clasifican en, manufacturadas, dedicadas a la compra de la materia prima para convertirlas en un nuevo producto con características distintas al original, y finalmente en agropecuarias, cuya función básica es la explotación de la ganadería y de la agricultura (Maarquez, 2015).

Comerciales

Estas empresas se dedican fundamentalmente a la adquisición de bienes y productos con el único fin de venderlos, en el mismo estado en el que se obtuvo, pero, con la diferencia de incrementar su precio original para poder lucrar con ello, así mismo, se clasifican en, mayoristas, aquellas que venden a gran escala o a las empresas minoristas; las empresas minoristas, a su vez, se encargan de comercializar dichos

productos en pequeñas cantidades de forma directa a los consumidores finales, las empresas comisionistas, que venden los artículos de los fabricantes, obteniendo a cambio de ello una comisión, por último, se clasifican en empresas de menudeo, quienes se dedican a la venta de productos en grandes cantidades y también por unidad, sea por reventa o para el uso del consumidor final (Maarquez, 2015).

Servicios

Son las empresas que, con los esfuerzos del ser humano, brindan un servicio para una colectividad en determinadas regiones, pero, sin que el producto, es decir, el objeto del servicio a ofrecer, sea de naturaleza corpórea, con fines lucrativos o no, estas organizaciones se logran clasificar en, servicios públicos, tales como, energía, agua, comunicaciones; servicios privados, ya sean administrativos o de asesorías contables, y de transporte (Maarquez, 2015).

Formas de organización de las Mypes

Las micro y pequeñas empresas en el Perú, están conformadas de forma individual, social o colectiva, a continuación, se especifican cada una de ellas:

a) De forma colectiva o social, Ley 26887.

Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L).

Este tipo de sociedad en Perú, se establece con un mínimo de dos socios, hasta un máximo de 20, en cuanto al capital, se encuentra dividido en participaciones, de la misma manera los socios tienen preferencia para la adquisición de las aportaciones y la responsabilidad de la organización, se limita a su patrimonio.

(Peves, 2017)

Sociedad Anónima Abierta (S.A.A).

Está caracterizada por la amplitud de sus socios, así pues, cuentan con más de 750 accionistas, los aportes de cada uno de estos, está dado en acciones, las que deberán estar debidamente inscritas en el registro público del Mercado de Valores, de la misma manera cumplen con los controles estrictos, exigidos por la CONASEV, entidad pública, encargada del control y la supervisión de las mismas. (Peves, 2017, pp.84-85)

Sociedad anónima cerrada (S.A.C).

Dicha sociedad la conforman no menos de dos socios, hasta un máximo de 20, al igual que la Sociedad Anónima Abierta, sus aportes están dados en acciones, pero a diferencia de aquellas, estas, no están inscritas en los registros públicos y su responsabilidad está limitada a su patrimonio. (Peves, 2017, pp.80-81)

b) De forma individual, Ley 21621.

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L).

Esta organización se constituye con personería jurídica, por voluntad unipersonal, a su vez, cuenta con patrimonio propio, distinto al dueño, su finalidad es la de llevar a cabo exclusivamente actividades económicas de una pequeña empresa, en cuanto al capital, este debe estar suscrito y pagado cuando se constituye dicha empresa. (USM, 2017, p.1)

Gestión

Se puede definir la gestión, como el concepto que infiere en una organización pública o privada, que permite alcanzar los objetivos establecidos, en el caso de las organizaciones públicas el fin es ser eficaz y eficiente con el uso de los recursos asignados, para las privadas, no sólo, lo es, la optimización de los recursos, sino también, la obtención de un alto nivel de rendimiento, una creciente rentabilidad y ser

sostenible en el mercado. Wagner (2014) sostiene que: “La gestión es el conjunto de esfuerzos realizados en el logro de objetivos estratégicos y operativos propuestos, tendientes a lograr la optimización de recursos, la satisfacción de los clientes y la máxima rentabilidad posible” (p.92). Las organizaciones que realizan una adecuada gestión administrativa y cumplen las estrategias establecidas dentro de los procesos, tendrán mayores posibilidades de lograr con satisfacción los objetivos propuestos dentro de su plan operativo.

Gestión de calidad

La Gestión de calidad es la administración de todas las acciones y procedimientos debidamente coordinados y orientados hacia la calidad, aquellas que se llevan a cabo mediante la planificación, la organización y el control adecuado del desarrollo del sistema de la empresa, con el único fin de lograr obtener los objetivos planteados y garantizar la calidad del proceso a través del cual se obtienen los productos (Pérez, 2017).

La Gestión de la Calidad engloba una serie de actividades coordinadas, que parten desde la dirección de la empresa, las mismas que están orientadas a establecer un sistema de calidad, las obligaciones por realizar y las metas por lograr, que se determinan a través de un plan estratégico y organizativo, el seguimiento del aseguramiento de la calidad, y el perfeccionamiento de la misma, que abarca el sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta los planes, los recursos con los que cuentan y la realización de las actividades así como la valoración relacionada a la calidad en las organizaciones (Uribe, 2011).

Cuatrecasas (2011) afirma que:

En la Gestión orientada hacia la Calidad, es el propio cliente quien determina el nivel de calidad que precisa para satisfacer plenamente sus necesidades, no obstante, se puede enfocar la calidad desde diferentes puntos de vista. Así pues, se distinguen los siguientes:

- Calidad del cliente o concertada: Representa la calidad que desea el cliente para satisfacer sus necesidades y está relacionada con las diferentes características que aportan calidad al producto.
- Calidad de diseño o planificada: Es la calidad que la empresa diseña, planifica y quiere llegar a producir para responder a las necesidades del cliente. Es la calidad prevista.
- Calidad o producción realizada: tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad de un producto o servicio de las especificaciones de diseño. Es la calidad resultante del proceso de producción. (p.586)

Partiendo de esta premisa, según Cuatrecasas, el cliente juega un rol muy importante en la determinación de la Calidad, pues es él, quien establece la calidad que desea para cubrir sus necesidades; del mismo modo, desde su punto de vista, la Calidad se enfoca en, la calidad del cliente, la calidad del diseño y la calidad realizada; la calidad del cliente, que no es más que la calidad enfocada en la elaboración del producto en base al deseo de los clientes, el cual deberá tener las cualidades que se espera para que satisfaga las necesidades de los mismos; y por ende lograr que estos se sientan complacidos, la calidad de diseño, que precisa la calidad fundamentada en el trabajo de la organización para lograr cautivar al cliente con un producto que ha sido

previamente diseñado y con un enfoque de mejora continua, pensando siempre en lo que el cliente espera recibir y finalmente la producción realizada, que hace mención a la calidad basada en los atributos del producto o en la calidad del servicio ofrecido, los mismos que deberán cumplir con las características idóneas, resultantes de las actividades previamente planificadas, con el único fin de satisfacer los deseos de los clientes.

Definición de Calidad

La Calidad se define en todas las propiedades o rasgos con los que debe contar un producto, que ha sido fabricado previa planificación, y que se ha obtenido en un sistema de productividad, en el caso que fuese un servicio deberá cumplir con los requisitos necesarios que este amerita, buscando siempre cumplir con las exigencias del cliente y logrando que este se sienta satisfecho; de la misma manera la calidad precisa el cumplimiento de las debidas características del producto, en relación a su diseño, las mismas que corresponden a los deseos del cliente (Cuatrecasas, 2011).

Control de la calidad

Cortés (2017) manifiesta que el Control de la Calidad es la fiscalización o verificación del cumplimiento de las normas y requisitos mínimos de calidad, pues a través de este, se garantiza una correcta realización del proceso de fabricación de los productos, y que lo elaborado logre cumplir no sólo con las legislaciones correspondientes sino también con los objetivos planteados por la organización.

La Calidad Total TQM

Arbós (2011) manifiesta que: “La Gestión de la calidad total irá encaminada a gestionar todos los procesos de una empresa, basándose en la calidad y permitirá

obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes” (p. 578).

En efecto, según lo expuesto en Arbós, el término Gestión de Calidad total, es muy complejo, pues, no sólo, está orientada a la ejecución de las actividades que se desarrollan dentro de las organizaciones, sino que su enfoque está fundamentado en la calidad, siendo esta, considerada una de las estrategias y un factor de gran importancia, mediante la cual se logra alcanzar un sinnúmero de beneficios respecto a la competencia, entre ellas, productos innovadores, menores costos, atención de calidad, entre otras, tales ventajas les permiten óptimos resultados una mejor posición en el mercado, y por ende un cliente complacido y satisfecho con el servicio recibido.

Definición de Sistemas de Gestión de Calidad

Arciniegas y Gonzáles (2016) definen un Sistema de Gestión de Calidad como aquella estrategia que emplean las organizaciones para llevar a cabo las acciones destinadas al planeamiento, al control y a la mejora continua de los procesos, y consecuentemente para el desarrollo de productos, así también a la prestación de un servicio de calidad, como respuesta a las necesidades existentes de los clientes, y al cumplimiento de las expectativas de los mismos.

Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9000:2005)

Checa (2014) menciona lo siguiente respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9000:2005):

La Gestión de Calidad tiene ocho principios muy importantes que se deben tener presente en cualquier negocio, ya que son la base de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Así mismo señala los siguientes principios:

- Enfoque al cliente: las organizaciones deben mantener satisfechos a sus clientes para consolidar su continuidad en el mercado.
 - Liderazgo: los líderes de las organizaciones deben comprometer los objetivos empresariales con la mejora continua a través de la calidad de los procesos y de los procedimientos desarrollados en el seno del negocio.
 - Participación del personal: el liderazgo debe enfocarse en la implicación de todo el personal con las políticas de Calidad de la empresa.
 - Enfoque basado en procesos: las actividades deben estar organizadas en base a la eficiencia de su desarrollo.
 - Enfoque de Sistema para la Gestión: todos los procesos de la empresa deben ser entendidos como un sistema perfectamente engranado para su optimización.
 - Mejora continua: causa y consecuencia de la eficiencia en los procesos y eficacia en los resultados; la constante preocupación del negocio debe enfocarse hacia la ambición del progreso, desarrollo y consolidación en el mercado.
 - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: cada decisión debe estar basada en el análisis de hechos y de situaciones que contribuyan a minimizar el riesgo de error.
 - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: se predispone que la buena relación empresa-proveedor favorecerá la eficiencia productiva.
- (p.413)

Por lo tanto, para Checa, la Gestión de Calidad debe regirse por ocho principios que se deben tener siempre en cuenta, ya que son los que se encargan de regular el

funcionamiento correcto en las organizaciones, entre ellos, el enfoque al Cliente, orientado específicamente a la satisfacción plena del mismo, buscando comprender cuáles son sus necesidades actuales y futuras, lo que garantizará el éxito constante y su subsistencia en el mercado, el liderazgo, pues, los líderes están en una constante búsqueda de la calidad, a través del perfeccionamiento de sus técnicas, con el único fin de cumplir con sus metas; la participación del personal ligada al liderazgo, ya que es el líder quien dirige a sus miembros, para que estos, se comprometan con la búsqueda de la calidad absoluta, a través de las políticas de calidad de la empresa; el enfoque basado en procesos, que facilita el control de las actividades para obtener como resultado la eficacia de las mismas; el enfoque de Sistema para la gestión que enlaza todos los procesos para la mejora y obtención del logro de la calidad, la mejora continua, que procura perfeccionar los servicios, los productos y aquellos procedimientos llevados a cabo para el avance de la empresa; el enfoque basado en hechos al tomar decisiones, que hace referencia a los acontecimientos ocurridos anteriormente, para que, al momento de aplicar las estrategias en el mercado los riesgos sean menores; y las relaciones recíprocas beneficiosas con el proveedor, vínculos que hacen posible que la organización sea más eficaz y productiva.

Checa (2018) asegura que la implantación de un Sistema de Calidad presenta costos y esfuerzos para la empresa, pero sin duda las ventajas que le reporta son aún mayores, así pues, señala las más sobresalientes:

- Consolidación de la satisfacción del cliente: Es el fin primordial de toda política de calidad, fomentando la fidelización del mismo.
- Aumento de la eficiencia y eficacia de las actividades, procesos y productos llevados a cabo en la empresa: Al estandarizar procesos y procedimientos

se reduce el número de errores y se identifican las responsabilidades de cada uno de esos errores.

- Estandarización de procesos y actividades: Tanto de personal encargado de cada una de ellas, como de responsables de su documentación.
- Incremento del prestigio de la imagen corporativa: creando un valor añadido en el negocio de cara al mercado en el que opera, donde los clientes son exigentes y conocen las normas y los procesos que se manejan en el seno empresarial.
- Mejora continua: Al someter la implantación a un proceso de evaluación y control entre lo concebido como correcto y lo que no cumple las expectativas, de modo que se adapte a las necesidades del cliente y así se potencie su satisfacción.
- Trazabilidad: Creando un mecanismo de control que localice, identifique y relacione los errores en la estructura organizativa. (p.405)

En tal sentido, para Checa, instaurar un Sistema de Gestión de la Calidad en las organizaciones resulta ser costoso y demanda de mucho trabajo, pero a pesar de ello, las ventajas que proporciona son enormes. En consecuencia, considera las que más destacan, entre ellas, el cumplimiento de las expectativas de los clientes con el producto o servicio recibido, logrando la solidificación de la organización, la captación de nuevos clientes y la fidelización de aquellos, lo que origina nuevas oportunidades de ganancias; el incremento de la eficacia y de la eficiencia a través de la unificación de los procesos para la mejora constante de la calidad, de esta manera, se previenen los errores del equipo humano y los daños económicos para la empresa; las tareas estandarizadas que se realizan de manera competente, actividades que involucran a los

empleados; el aumento del prestigio de la imagen corporativa que establece entonces beneficios para la misma y que responde a los requerimientos cada vez más exigentes de los clientes; la mejora continua de los procesos que hacen referencia a la adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad a los deseos de los clientes, logrando su máxima satisfacción, a través de las estrategias de mejora y del trabajo en equipo constante; y la trazabilidad, que es de gran importancia, puesto que permite controlar toda la organización para la obtención de la máxima calidad.

Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)

Cortés (2017) menciona lo siguiente sobre los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)

Los Sistemas de Gestión de Calidad son el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, se implantan por medios tales como, la planificación, el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad, así mismo sus objetivos son:

- Abarcar todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es definir su marco operativo.
- Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos.
- Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.

- Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer cosas bien a la primera y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
- Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función de calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.
- Buscar la participación y el compromiso de todos, tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.
- Los defectos han de ser origen de soluciones.
- El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo de la empresa. (p. 9)

Tal cual lo indica Cortés, los sistemas de gestión de la calidad son determinadas actividades establecidas por los miembros de la dirección de las organizaciones, quienes establecen las normas de calidad a seguir, las que se instaurarán a través de un proceso de planeación, de control y de mejora constante, así también hace referencia a los objetivos de dicho sistema, tales como, englobar todas aquellas actividades que se llevan a cabo en toda la organización, realizando las acciones necesarias para lograr el desarrollo de los procesos que contribuyan a la mejora y al cumplimiento de los planes estratégicos; la identificación de todos los trabajadores con la empresa y su contribución con el logro de las metas independientemente del cargo que desempeñen, para ello se definen los roles y se asignan las tareas que deberán realizar durante su estancia; comprender la cadena cliente - proveedor, es decir, la relación existente entre las personas que se benefician con un proceso, llámese una compra por parte de los clientes, y el abastecimiento por parte de los proveedores; realzar la importancia de la

prevención, en relación al cumplimiento con las expectativas del cliente, ya sea, cuando se realiza la entrega de un producto o cuando se presta un servicio, pues para el logro de la eficacia y la eficiencia será necesario cuantificar la calidad antes de hacer cualquier cambio acorde a los requisitos pactados con el cliente; además, cada una de las áreas deberá contar con un sistema de control y coordinación del trabajo, pues, el propósito de la calidad es la confiabilidad de la información entre departamentos integrando de esta manera las actividades, para que se trabaje como un todo y se encamine en una misma dirección; el compromiso de todos para con la empresa, dando lugar a un mayor desempeño laboral, lo que se verá reflejado en el involucramiento en todas las tareas y procesos obteniendo grandes beneficios tales como, el aumento de la productividad, mayor rentabilidad, fidelización de clientes, entre otros, buscando obtener el éxito empresarial; hallar en cada error una solución, ya que, cuando se instaura un nuevo sistema de trabajo existen riesgos latentes que pueden obstaculizar el normal desarrollo de las actividades, por esto, es importante la retroalimentación y la mejora incesante de los procesos, dentro de los negocios.

Fases para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Arciniegas y González (2016) sugieren las siguientes etapas:

- **Concientización:** Uno de los aspectos más importantes es la sensibilización de todos los integrantes de la empresa. No hay nada más difícil que vencer la resistencia al cambio y la de convencer a los empleados con la necesidad de contar con un sistema documentado y el seguimiento sistemático de las normas internas establecidas en la empresa y consignadas en el manual de calidad.

- Diagnóstico: Consiste en un análisis preliminar del estado del arte en que se encuentra la empresa con respecto a la problemática de la calidad, su fin será el de elaborar un diagnóstico adecuado de la situación actual que se acontece, determinar los elementos más sensibles y hacer la comparación con el contexto que se desea obtener del Sistema de Gestión de Calidad que va a ser implementado, para lo cual será imprescindible adquirir datos objetivos de las distintas áreas del lugar de trabajo, realizar reuniones con las personas indicadas, desde los altos directivos y empleados, hasta el personal que realiza la parte operativa en la organización.
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad: Formación del equipo que realizará el trabajo, nombramiento del líder quien tendrá la responsabilidad de guiar determinado proceso; se establece el plan para la instauración del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo se crea documentos y mecanismos de control.
- Implantación del nuevo Sistema de Gestión de Calidad: Es una etapa que se debe fusionar con la documentación de forma que se vayan introduciendo paulatinamente los procedimientos e instrucciones al tiempo que se definan y aprueben.
- Seguimiento y mejora del Sistema: Es necesario realizar un seguimiento permanente con el fin de comprobar su eficacia y la consecución de los objetivos esperados. (p. 295)

Tal cual lo mencionan Arciniegas y Gonzáles, existen cinco etapas para implementar un sistema de gestión de calidad, en las empresas, cada una de ellas con un determinado objetivo, evidenciándose, entre estas, la etapa de sensibilización que

supone concientizar a los empleados y persuadirlos para que acepten un nuevo modelo de faena, lo que resulta ser sumamente complicado, así como lo es modificar hábitos adquiridos durante años de trabajo; no todos tendrán la misma resistencia al cambio, en consecuencia, las estrategias que se empleen deberán ser las idóneas para lograr implantar nuevas políticas de calidad; la etapa de diagnóstico que determinará la problemática que acontece la empresa, identificando las necesidades respecto a la calidad de un producto o servicio, para lo que se realizará un estudio del estado actual en el que se encuentra dicho negocio, información que será obtenida de reuniones con el personal de las distintas áreas comparando los componentes con el marco del sistema de gestión deseado; la etapa de planificación y de organización, donde se realiza el plan a cargo del líder, para la ejecución de las actividades enmarcadas en dicho sistema, que servirá de guía y control exhaustivo y donde se plasman las acciones específicas, las políticas de calidad, los procedimientos a seguir, y todo un conjunto de elementos que garanticen la calidad de los bienes y servicios que se produzcan; la etapa de implantación del sistema, donde, se incluyan los documentos definidos por la organización que deben representar un modelo de calidad total, y sirvan de guía durante todo el proceso hasta lograr que todos los miembros actúen como componentes propulsores del mismo; finalmente, la etapa de seguimiento y mejora, la que ha de ser constante para cerciorarse de los avances orientados hacia la obtención de la calidad y de los resultados, en consecuencia, se establecerán prioridades en las áreas en donde será necesario introducir mejoras y acciones correctivas.

Liderazgo

Definiciones de liderazgo

Chiavenato (2012) asegura que el liderazgo es el proceso en el que una persona, logra ejercer la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo y hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es así, que resulta ser el compromiso que tiene el líder con el grupo que está bajo su mando, para fomentar la responsabilidad, el desarrollo personal y el espíritu de equipo, entre otras cualidades. La persona que ejerce dicho liderazgo, adopta la postura de conductor, pues se encuentra al frente de dicho grupo, para inspirar la confianza necesaria a sus seguidores y lograr el progreso de la organización.

El liderazgo no es innato ni es un don exclusivo de ciertos individuos, sino que por el contrario es susceptible de ser aprendido dentro de un ambiente propicio, lo que no quiere decir que se descarta la influencia de variables individuales que pueden incrementar la posibilidad de ejercer el liderazgo. Se parte de la premisa fundamental de que se trata de una condición humana y como tal estas diferencias individuales se potencian o inhiben de acuerdo con las oportunidades que brinda el ambiente en una relación sistémica permanente. (Contreras, 2016, p.11)

En consecuencia, partiendo de esta premisa, el liderazgo, según Contreras no es algo con lo que se nace, ni mucho menos es una cuestión de talento que caracteriza a las personas, pues la capacidad para liderar se adquiere de la formación propia de cada individuo, de la influencia del entorno y de las experiencias vividas en determinadas situaciones propicias, ello, no significa que las cualidades que estos posean ejerzan un mayor dominio del liderazgo sobre un grupo de personas, tal

ejercicio, es un proceso de aprendizaje constante que corresponde a la posibilidad de cada persona de poder ejercerlo dentro de sus capacidades, y del grado conocimiento obtenido, que resulta decisivo para su desenvolvimiento en un entorno caracterizado por las relaciones interpersonales, propio de las actividades empresariales.

Arredondo (2011) sostiene que: “El liderazgo es un proceso en el que el líder, a través de una relación interpersonal con el colaborador ejerce una influencia diferencial manifestada en un poder liberador que transforma positivamente a la persona y a la organización” (p.148).

Tal cual lo menciona Arredondo, el liderazgo se manifiesta a través de la destreza que tiene el líder para persuadir de forma diferente en cada persona, dicha influencia deberá ser positiva en la medida en que se evidencien los cambios generados en los comportamientos de las personas, tanto como en las relaciones personales y laborales con la única finalidad de lograr las metas planteadas por las organizaciones.

Definiciones de líder

Según Peña y Batalla (2016) el líder es el que guía en el camino, el que va por delante, el que sabe influir y motivar con el fin de alcanzar metas beneficiosas. Supone el ejercicio de saber motivar con autoridad, distinto de mandar por mero ejercicio de poder y distinto a manipular. Más bien implica mover al otro, contando con su dignidad y consentimiento libre. (p.69)

Así como lo señalan Peña y Batalla, el líder, es quien dirige la organización en conjunto y la encamina hacia el logro de objetivos, éste debe ir un paso por encima, transmitir confianza, conocimientos, aptitudes, e incentivar constantemente a los miembros de un equipo; pues sus acciones determinarán las competencias de aquellos; éste tiene la facultad de saber motivar a todo un grupo humano, no sólo es un buen

comunicador, sino que, también es empático con sus empleados, no tiene la necesidad de imponer sus propias ideas, sobre la de los demás, ni mucho menos, emplea la manipulación para ejercer sus funciones. Son los empleados quienes aprueban el desempeño del líder, así pues, aceptan las condiciones que estos imponen, siempre y cuando se respete su dignidad como persona, se les permita mejorar su capacidad de rendimiento y desarrollar sus habilidades para el logro del desarrollo personal y organizacional.

Características del líder

Ramos (2012) menciona las características que debe poseer un verdadero líder:

- Debe tener el carácter de miembro, pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.
- Cada grupo considera líder al que sobresalga en algo que le interesa, o el más brillante, o el más organizador, el que posee más tacto, el que sea más agresivo, cada grupo elabora su prototipo ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único para todos los grupos.
- El líder debe organizar, vigilar, dirigir o motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga.
- Debe tener la oportunidad de ocupar ese rol en el grupo, si no se presenta dicha posibilidad nunca podrá demostrar su capacidad de líder.
- Conocimiento y habilidad, debe ser una persona capacitada.
- Preocupado, trata a las personas como gente, como un talento que hay que potenciar.

- Tiene visión, objetivos, horizonte fijo, sentido de dirección.
- Está abierto al cambio.
- Es proactivo, dinamiza su entorno, se arriesga, busca soluciones, crea caminos, si es necesario y actúa en la incertidumbre. (p.107)

Según lo planteado por Ramos, los líderes deben tener ciertas características para ser considerados como tales, estas son, el carácter, que hace mención al temple de éste, para estar al mando de un grupo de personas, y ser parte de una cultura organizacional, donde existen diferentes hábitos, actitudes y creencias. El líder sobresaliente aquel que es el más hábil en lo que respecta a sus destrezas para el desempeño de sus funciones. El líder organizado, que sabe cómo actuar, qué medidas tomar ante determinadas situaciones y el que evidencia todo el potencial con el que cuenta. El líder con habilidades y conocimientos, aquél que empodera al equipo de trabajo, se enfoca sobre los objetivos planteados, haciendo uso de las herramientas convenientes para la resolución de problemas. El líder preocupado que amerita la demostración de interés por sus colaboradores, logrando afianzar el talento humano de los mismos. El líder visionario que conoce su objetivo, que proyecta y trabaja incansablemente para lograr el futuro deseado. El líder del cambio, ese que propicia un fundamento para realizar la transformación en la organización, él que se encuentra dispuesto a emplear métodos sencillos para obtener óptimos resultados. El líder proactivo, quien atiende las demandas del entorno, el desarrollo de proyectos creativos para la generación de mayores oportunidades, y él que convierte sus ideas en acciones, encaminando su organización y asegurando un correcto funcionamiento y permanencia en el rubro de su negocio.

Funciones del líder

De la Cruz (2014) señala las principales funciones de un líder:

- **Estratégicas:** La función estratégica del líder se relaciona con su capacidad para visualizar el futuro, planificar y coordinar los objetivos. El líder debe contar con una visión de futuro y ser capaz de detectar antes de que se produzcan, los posibles problemas que pueden surgir a corto, medio y largo plazo, anticipando soluciones alternativas y teniendo en cuenta los posibles contratiempos que puedan producirse.
- **Organizativas:** Consiste en proponer y generar métodos y procedimientos de trabajo, organizando los recursos disponibles de manera que se optimicen y se obtenga el máximo rendimiento de ellos.
- **Operativas:** Está relacionada con mandar ejecutar los trabajos a los miembros del grupo, implicándolos en su realización. El líder debe garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en la empresa.
- **Técnicas:** El líder debe contar con los suficientes conocimientos técnicos y experiencia para conseguir aparecer ante su equipo como un experto en la realización de las funciones que les encomienden y deben poseer la suficiente inquietud para seguir formándose y manteniendo esa competencia técnica.
- **Representativas:** Defiende los intereses y los sentimientos del grupo y es el que se encarga de mantener el contacto y la relación con otros grupos. Asumen esta función cuando actúan en actividades legales, ceremoniales y simbólicas en nombre de la empresa o de algún departamento.

- Mediadoras: Los distintos intereses de los miembros del grupo pueden ser contradictorios y generar conflictos; el líder debe ser capaz de mediar y conciliar, desde una perspectiva objetiva, en los potenciales objetivos que se produzcan. (pp.76-77)

Según De la Cruz, para ejercer el liderazgo, el líder debe realizar las funciones que le corresponden, entre ellas, la función estratégica, que hace mención a la visión que tiene el líder a futuro y al diseño de las estrategias para llevar a cabo el cumplimiento de sus metas, su propósito, es señalar el rumbo que seguirá la empresa y hacia donde se encaminarán los esfuerzos de los trabajadores; la función organizativa, requiere que el líder tome acciones llevando a cabo las estrategias ya establecidas, en donde se designarán los recursos para su realización, definiendo los procedimientos a seguir; la función operativa que conlleva a la consecución de los planes, mediante el trabajo que realizan los empleados haciendo uso de la motivación y coordinando las acciones para la obtención de metas; la función técnica representada por la destreza del líder para resolver problemas que se vayan produciendo en el desarrollo de las tareas asignadas; la función representativa que hace mención a la capacidad del líder para proteger los intereses de las personas y de la organización y a la habilidad con la que cuenta para relacionarse con diversos grupos de trabajo representando la imagen de la empresa; la función mediadora donde, la facultad del líder es indispensable para servir como facilitador neutral e imparcial ante situaciones de conflicto, sabiendo conciliar y llegando a conseguir acuerdos puntuales con los miembros del equipo.

Tipos de liderazgo

Torres (2017) afirma que no todos los tipos de liderazgo son adecuados para gestionar correctamente a un grupo, así mismo, menciona los siguientes tipos:

- Liderazgo autoritario y autocrático: Se caracteriza por la toma de decisiones sin facilitar la participación del equipo, el líder autoritario es capaz de mantener la calma y poner a todo el equipo a trabajar para resolver una determinada situación. Entre las principales ventajas se destacan la consecución de resultados tangibles a corto plazo y entre las desventajas la desmotivación de los trabajadores debido a la ausencia de comunicación.
- Liderazgo persuasivo: El líder persuasivo es aquél que, ante un posible conflicto en el seno del equipo, sabe adoptar una actitud pacifista con la que intenta encontrar explicaciones a lo ocurrido manteniendo en todo momento una mentalidad abierta.
- Liderazgo consultivo: Este tipo de liderazgo entra en juego cuando el líder comparte un problema con algunos miembros del equipo de trabajo, debe escuchar y analizar toda la información recibida, tanto en la decisión que va a tomar al respecto, como en sí mismo.
- Liderazgo participativo: Se define por la integración del líder como uno más en el equipo de trabajo, este modelo es de gran utilidad para aquellos procesos que están orientados a la gestión del equipo y no únicamente a la obtención de resultados. (pp. 28-29)

Según Torres, en las organizaciones actuales, el liderazgo es una función que surge a raíz de la necesidad que presentan los grupos de trabajo, es entonces, que la figura del líder se considera fundamental para el correcto funcionamiento del grupo,

por tanto, no todos los tipos de liderazgo suelen ser los apropiados para dirigir al equipo de trabajo y encaminarlos a la consecución de los objetivos planteados por la organización. Es así que en función de la forma en que se entienda la capacidad para gestionar al grupo humano los estilos de liderazgo responderán a los tipos que a continuación se describen.

El líder autoritario, es aquel que decide en qué momento se hacen las cosas, evitando que sus decisiones sean cuestionadas, suele ser útil cuando el equipo requiere de un liderazgo fuerte, de otra manera sería difícil coordinar al grupo en sus tareas; piensa que los trabajadores no se valen por sí mismos y necesitan de él para que los oriente y logren desarrollar sus habilidades.

El liderazgo persuasivo representa una de las principales competencias en el desarrollo del líder, este tipo de líder muestra interés por las necesidades del grupo, los hace partícipes del diálogo y de la solución de conflictos y está orientado a los resultados. Por ende, los trabajadores responderán de una manera positiva, demostrando una verdadera confianza en él.

El líder consultivo, es quien comparte los problemas con sus trabajadores, individualmente y en grupo, de quienes logra obtener ideas y sugerencias. La decisión que éste tome, reflejará la influencia o no de los miembros a los que haya consultado.

El líder participativo, es quien coordina las propuestas y sugerencias del grupo hacia la consecución de un mismo objetivo, resuelve problemas y motiva a los empleados para que éstos se sientan parte del proceso.

Tipos de líderes según la forma de ejercer el liderazgo

Ruíz (2017) manifiesta que existen varios tipos de líderes y aunque todos ellos posean características comunes, existen tipos básicos de líderes que se pueden clasificar por la forma en que ejercen el liderazgo:

- Líder espontáneo: Es el líder que surge espontáneamente al presentarse una determinada situación asumiendo el mando de las acciones a realizar.
- Líder tradicional: Es el líder que obtiene el poder por poseer un cargo o pertenecer a un grupo de poder establecido antaño, suele darse en monarquías y empresas familiares, en las que el liderazgo es heredado a un miembro, independientemente de que el individuo posea o no las cualidades necesarias para dirigir y liderar a sus subordinados.
- Líder autoritario: Es aquel que toma las decisiones de forma autoritaria, sin pedir consejos, ni dar explicaciones sobre sus actos y decisiones, en ocasiones sus decisiones son acertadas, suelen errar en el camino adecuado para la consecución de las acciones tendientes a un fin preciso.
- Líder democrático: Es el líder que toma las decisiones previa consulta a los demás y plantea los problemas aceptando los consejos de otros para tomar las decisiones.
- Líder liberal: Es el líder que delega algunas decisiones de los demás permitiéndoles aumentar las capacidades de cada miembro del grupo.
- Líder carismático: Son líderes que por su personalidad y carisma influyen en algunas personas llegando incluso a inspirarlas, tienen una autoconfianza muy elevada y la contagian a los demás. (p.7)

En efecto, según lo mencionado por Ruíz, el liderazgo se clasifica de acuerdo a la forma en que se desempeña, estas son, la espontaneidad del líder, que consigue controlar, coordinar los recursos, las acciones, las habilidades y los conocimientos del equipo, dando instrucciones y realizando las acciones fundamentales para llevarlas a un buen fin; el líder tradicional, quien hereda el poder basado en las tradiciones pasadas en donde los líderes fueron considerados tradicionales y su poder estaba vinculado a sus guías del pasado, hoy en día, éstos adquieren el poder a través de las grandes organizaciones; el liderazgo autoritario, donde los directivos dirigen las acciones y asumen su responsabilidad en la toma de decisiones, ignorando las opiniones de sus subordinados; el líder democrático, que fomenta la participación de su equipo permitiendo que estos tengan las suficientes competencias para decidir respecto a sus funciones; el líder liberal, que es quien designa autoridad a cada miembro del grupo abordando el trabajo grupal, de esta manera los equipos logran obtener mayor independencia y a la vez incrementan sus capacidades; el líder carismático aquél quien genera entusiasmo en sus trabajadores, es visionario e inspirador, hace un buen uso de la comunicación y es capaz de cambiar las necesidades o aspiraciones del equipo.

2.3. Marco conceptual

Las Micro y Pequeñas Empresas

Son unidades económicas constituidas por una persona, sea esta, natural o jurídica, bajo cualquier forma de constitución y debidamente contemplada en la legislación vigente, las mismas que expresan un mayor porcentaje de empresas en el país, son creadas con la finalidad de la comercialización de bienes o la prestación de servicios, generando utilidades, obteniendo rentabilidad y permaneciendo en un mercado cada vez más competitivo, debido a su crecimiento, desarrollo,

emprendimiento y espíritu empresarial, son importantes en el sentido que, aportan significativamente al desarrollo económico del país, originando empleo y más puestos de trabajo, reduciendo así la pobreza y precariedad en aquellas zonas de escasos recursos.

Microempresa

Es aquella que tienen ventas anuales hasta el monto máximo a 150 UIT.

Pequeña Empresa

Es aquella que tiene ventas anuales no mayores a 1700 UIT.

La Competitividad en las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son competitivas en el grado en que son más productivas, eficaces y eficientes, pues tienen la capacidad de innovar y desarrollar estrategias de negocios, que les permita diferenciar sus productos y/o servicios para lograr el éxito y el crecimiento económico, de tal forma que puedan competir en el mercado con las medianas y grandes empresas.

Gestión de Calidad

También denominado Sistema de Gestión de Calidad, son un conjunto de normas establecidas en cada organización de acuerdo a su política de trabajo, todas relacionadas entre sí, las mismas que permitirán coordinar el trabajo y controlar las actividades a desarrollar y obtener como producto final, la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas del cliente en relación al producto o servicio ofrecido. La Gestión de Calidad es utilizada como una herramienta de planificación, organización y control, en el desarrollo de las actividades enmarcadas en la misión de la empresa, para brindar una atención con altos estándares de calidad y lograr las metas de la empresa, así mismo podemos decir que son aquellas estrategias que

emplea la organización para elaborar el diseño de sus procesos y posteriormente crear un determinado servicio o producto basado en la calidad para cubrir las necesidades requeridas por los clientes y tomando en cuenta las preferencias de aquellos para lograr la mejora del conjunto de procesos existentes.

Sistema de Gestión de Calidad

Norma ISO (9001: 2015)

ISO significa: Organización Internacional de Normalización.

Es el reglamento o guía que describe los principios fundamentales de la Gestión de Calidad y establece estándares en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad de las organizaciones, su cumplimiento, busca un único fin, implantar un sistema que trabaje de manera eficaz y eficiente, la mejora e innovación continua de los procesos y el logro de los objetivos.

Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de características y habilidades que adquiere una persona, para liderar a todo un grupo de personas, no se nace siendo un líder, es la experiencia propia, y las situaciones propicias del entorno en el que un individuo se desenvuelve las que permiten que este ejerza dicha función y las consolide poniendo en práctica lo aprendido, motivando e influyendo en las personas acciones positivas para su desarrollo personal y para el de la organización.

II. HIPÓTESIS

En el presente estudio de tesis, no se planteó hipótesis, por ser este, un trabajo descriptivo, en el cual se dieron a conocer las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

No Experimental porque la investigación no fue sometida a ninguna acción experimental, se realizó sin manipular la variable en estudio, se observó a la variable liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Del mismo modo, Agudelo, Aigner y Ruiz (2012) afirman que la investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente la variable, es decir, donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, sino que, lo que hacemos, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Transversal porque el estudio el liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un final. Al respecto, Perez, Perez, y Seca (2020) señalan que, se opta por la investigación de diseño transversal, cuando se pretende investigar sobre un tema en un momento exacto, donde se toman los datos una sola vez y cuyos resultados obtenidos serán válidos para explicar el estado de situación en ese momento específico; siendo dicho diseño el más empleado en estudios e investigaciones.

Descriptivo porque se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. En este sentido, Ackerman (2013) asegura que la investigación descriptiva se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y se pueden establecer vínculos entre los elementos que se ponen en juego; dichas investigaciones realizan diagnósticos respecto de algún tema en particular.

4.2. Población y muestra

Población

La población para realizar el estudio, se obtuvo mediante sondeo, la misma que estuvo constituida por 16 representantes de las Micro y pequeñas empresas, dedicadas al sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Ferial, Blanco y Valledor (2019) sostienen que la población es la totalidad de las unidades de estudio que abarca una investigación, aquellas que comparten al menos una característica que nos interesa estudiar.

Muestra

La muestra se determinó por conveniencia y fue dirigida a 16 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Así mismo, Cruz Del Castillo y Olivares (2014) definen la muestra como un subconjunto de los miembros de una población y que uno de los principales objetivos de los estudios e investigaciones, es hacer generalizaciones a partir de la misma.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
Representantes de las Micro y Pequeñas empresas	Para Rojas (2016) los representantes de una organización, son personas que emprenden un negocio y buscan oportunidades en el mercado, a través de su actividad empresarial, con la finalidad de obtener ganancias.	Características de los Representantes	Edad	1. ¿Cuál es su edad?	Razón
			Género	2. ¿Cuál es su género?	Nominal
			Grado de instrucción	3. ¿Cuál es su grado de instrucción?	Ordinal
			Cargo	4. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la empresa?	Nominal
			Permanencia en el cargo	5. ¿Cuánto tiempo viene desempeñando el cargo?	Razón
Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
Micro y pequeñas empresas	Peves (2017) afirma que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de	Características de las micro y pequeñas empresas	Permanencia en el rubro	6. ¿Cuál es el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?	Razón
			Cantidad de trabajadores	7. ¿Cuál es el número de trabajadores con los que cuenta su empresa?	Razón

	gestión empresarial, debidamente contemplada en la legislación vigente.		Vínculo de parentesco	8. ¿Cuál es el vínculo de parentesco que existe entre Ud. y las personas que trabajan en su empresa?	Nominal
			Objetivo de creación	9. ¿Cuál fue el motivo de creación de la empresa?	Nominal
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
El liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad	Según Peña y Batalla (2016) el liderazgo es el conjunto de habilidades y destrezas que logra adquirir una persona para dirigir a un grupo de personas y que pone en práctica, motivando e influyendo en las mismas aptitudes positivas para su desarrollo personal	Características de la Gestión de Calidad	Eficacia	10. ¿Conoce la Gestión de Calidad y la importancia de llevar a cabo un proceso de Gestión de Calidad total en su negocio?	Nominal
			Satisfacción del cliente	11. ¿Conoce la Norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad, con los que su empresa debe contar para tener un sistema efectivo, que le permita mejorar sus productos y servicios?	Nominal

	y el de las organizaciones.	Características del liderazgo	Calidad	12. ¿Ud. aplica el liderazgo para que el cliente perciba un buen servicio y se encuentre satisfecho con el mismo, en pro de la mejora de la calidad?	Nominal
			Estrategia	13. ¿Conoce el significado del liderazgo y su importancia en la contribución con el logro de los objetivos establecidos y el desarrollo de su empresa?	Nominal
			Competencias	14. ¿Qué cualidades considera Ud. que debe poseer un líder para favorecer la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de su empresa?	Nominal
			Resultados	15. ¿Qué impacto cree que obtiene si se enfoca en la aplicación de un liderazgo eficaz dentro de su organización?	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, mediante el instrumento de aplicación de un cuestionario, que consta de 15 preguntas dicotómicas y de intervalos estructurados en tres partes, las 5 primeras preguntas, dirigidas a los representantes de las Micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes, dirigidas a las Micro y pequeñas empresas, finalmente, las 6 últimas, dirigidas a las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. Así mismo, para Hernández (2011) la encuesta cuenta con una estructura lógica, formada por un cuestionario rígido, que es respondido por el encuestado, sin la intervención directa del investigador; donde las respuestas son seleccionadas de acuerdo con su criterio y se determinan sus posibles variantes, lo que facilita su procesamiento estadístico. En cuanto al cuestionario, según Trejo (2021) dicha herramienta es un proceso estructurado de recogida de información a través del cumplimiento de una serie de preguntas sobre un tema específico con el objeto de reunir datos acerca del asunto que se estudia.

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se utilizaron técnicas de medida, en base a estadística descriptiva, obteniendo posteriormente datos cuantitativos, los mismos, que permitieron realizar el análisis del estudio, así también, se empleó herramientas de Microsoft, tales como, el Word, para la elaboración del informe, el Excel para el procesamiento de información y elaboración de tablas y figuras, el Power Point para la elaboración de diapositivas, y el PDF para evitar la distorsión del informe final.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
<p>¿Cuáles son la características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y cómo se podría aplicar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos: - Describir las características de los Representantes de las Micro y pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de</p>	<p>El liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad.</p>	<p>Se utilizó una muestra de 16 representantes de una población de 16 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019.</p>	<p>Diseño: No experimental: Porque la investigación no fue sometida a una acción experimental. Transversal: Porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, tuvo un inicio y un fin.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

	<p>Chimbote, año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. - Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019. 				
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

El trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta el protocolo y las políticas estipuladas en el Código de Ética de la Universidad y haciendo uso de los siguientes principios éticos:

El respeto a la protección de las personas, es así, que solamente se hizo pública la información obtenida de la situación por la que acontecen las micro y pequeñas empresas, más no aquella información confidencial de los representantes, ya que no hubo autorización alguna, por parte de los mismos, para la difusión de datos personales, motivo por el cual, se respeta la privacidad de dichas personas dentro de la investigación.

La libre participación y el derecho a estar informado, pues, se solicitó la aprobación de los representantes de las Mypes, a través de la documentación necesaria, brindando de esta manera, la información de todo lo relacionado al estudio y a la aplicación del mismo.

Justicia, porque el trabajo de investigación, se llevó a cabo, bajo el cumplimiento de los preceptos y normativas de la universidad, haciendo uso de las buenas prácticas académicas y teniendo en cuenta el trato equitativo a las personas que participaron de la investigación.

Beneficencia y no mal eficiencia, lo que implica que, la información obtenida, fue utilizada exclusivamente, para fines académicos, respetando así, el bienestar de las personas que estuvieron involucradas en el estudio y que fueron participes del mismo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Características de los Representantes	N	%
Edad		
18 a 30 años	3	19.00
31 a 50 años	11	69.00
51 a más años	2	12.00
Total	16	100.00
Género		
Masculino	9	56.00
Femenino	7	44.00
Total	16	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación Básica	3	19.00
Superior no universitario	6	37.00
Superior universitario	7	44.00
Total	16	100.00
Cargo		
Dueño	8	50.00
Administrador	8	50.00
Total	16	100.00
Tiempo de permanencia en el cargo		
0 a 4 años	1	6.00
4 a 7 años	11	69.00
7 a más años	4	25.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Características de las Mypes	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 4 años	0	0.00
4 a 7 años	2	12.00
7 a más años	14	88.00
Total	16	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	75.00
6 a 10 trabajadores	4	25.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	16	100.00
Vínculo de parentesco con trabajadores		
Familiares	5	31.00
No familiares	11	69.00
Total	16	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	16	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Tabla 3

Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad	N	%
Conocimiento de la Gestión de Calidad		
Si	9	56.00
Tal vez	0	0.00
Un poco	4	25.00
No	3	19.00
Total	16	100.00
Conocimiento de la Norma ISO 9001		
Si	5	31.00
Tal vez	2	12.00
Un poco	6	38.00
No	3	19.00
Total	16	100.00
Aplicación del liderazgo en pro de la mejora de la Calidad		
Si	5	31.00
A veces	7	44.00
No	4	25.00
Total	16	100.00
Conocimiento del significado del liderazgo		
Si	7	44.00
Tal vez	2	12.00
Un poco	3	19.00
No	4	25.00
Total	16	100.00
Cualidades que considera debería poseer un líder		
Autenticidad	0	0.00
Capacidad de comunicación	3	19.00
Compromiso	4	25.00
Confianza	0	0.00
Integridad	0	0.00
Transparencia	1	6.00
Todas las anteriores	8	50.00
Total	16	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Impacto que se obtiene cuando se aplica un liderazgo eficaz	N	%
Empleados comprometidos con la Organización	3	19.00
Incremento de la productividad	9	56.00
Un buen clima laboral	0	0.00
Una visión clara del futuro de la Organización	0	0.00
Todas las anteriores	4	25.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

Tabla 4

Plan de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, año 2019

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
El 19% no conoce la Gestión de Calidad.	La falta de interés del tema y otras prioridades establecidas dentro de la empresa, excepto la calidad.	Implementación de un plan de capacitación para la introducción de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades y aptitudes para un mejor desempeño laboral.	Representante
El 38% conoce un poco de la norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad con los que debe contar un negocio.	Desinterés e irresponsabilidad por parte de los empresarios.	Implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001, que garantice el desarrollo y la obtención de un producto y/o servicio que cubra las expectativas y satisfaga las necesidades del cliente.	Representante
El 44% aplica sólo a veces el liderazgo en pro de la mejora de la calidad.	Desconocimiento de la estrategia del liderazgo en los sistemas de gestión de calidad para lograr la calidad total, así como también la falta de habilidades y competencias para la dirección de las micro y pequeñas empresas.	Implementación de un programa de desarrollo del liderazgo, que permita conseguir un equipo ágil, motivado, comprometido y más eficiente, todo ello se traducirá en una ventaja competitiva para la empresa.	Representante
Sólo el 44% conoce el significado del liderazgo.	Falta de compromiso con la organización y con el equipo de trabajo.	Implementación de un plan de capacitación en temas relacionados al liderazgo, desarrollando un modelo formativo interactivo que garantice un aprendizaje real, propiciando el crecimiento personal, del equipo y de la empresa.	Representante

Fuente: Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

5.2. Análisis de resultados

Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad: El 69% tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Resultados que evidencian que en su mayoría, los representantes son personas adultas, que se encuentran entre los 31 y 50 años de edad, quienes a su vez son los responsables de la dirección de las empresas, datos que contrastan, al ser comparados con lo obtenido en Barrientos (2018) quien concluyó que el 50% de éstos tienen entre 30 a 39 años, con estos resultados se demuestra que las organizaciones antepone a los jóvenes empresarios por encima de las personas adultas, para que lideren y desarrollen el máximo potencial de las mismas y de sus trabajadores, además, contrasta con Luna (2016) quien manifestó que el 42.9% tenían una edad promedio de 30 a 44 años, cifras que evidencian, que se han generado nuevas oportunidades para que los jóvenes, puedan liderar, reinventar y construir un futuro empresarial prometedor. Así pues, para convertirse en un verdadero líder, ser joven o adulto es un aspecto que muchas veces cobra gran importancia muchas, pero, la clave de un liderazgo efectivo radica en el talento humano para fomentar la existencia de la comunicación efectiva dentro de las organizaciones, priorizando conocimientos tanto de la visión, como de la misión y las metas de las mismas, con el único objetivo de que los trabajadores respalden al guía y por ende, éste logre ejercer un control de manera eficaz y eficiente.

Género: El 56% pertenece al género masculino (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría de los representantes son varones, logrando predominar el sexo masculino sobre el femenino en la gestión y administración de las empresas, datos que coinciden al ser comparados con los resultados encontrados en Barrientos (2018)

quien afirmó que el 60% de los ejecutivos eran del género masculino, lo que confirma que existen preferencias de género en la gestión de la alta dirección de las empresas, aquellas que tiene que ver con el estereotipo que asocia la administración en los negocios, con el sexo masculino, dado que los varones quienes en algunas ocasiones, aparecen más cualificados que las mujeres para ejercer dicho cargo, así mismo coinciden con los resultados de Luna (2016) quién obtuvo que el 78.6% de los propietarios eran en su mayoría varones, evidenciando que se mantiene la inclinación por los varones para la gerencia de las empresas, relacionando quizás los valores organizacionales que caracterizan al estilo masculino, tales como el dominio, la jerarquía, la competitividad y el individualismo. En consecuencia, el liderazgo se ha contemplado tradicionalmente como un asunto netamente masculino, ya que los puestos de responsabilidad en los distintos ámbitos, sea empresarial, académico, político, y más, han sido desempeñados por hombres, sin embargo, existen mujeres ejerciendo puestos directivos, pero su presencia es escasa. Independientemente del sexo y más allá de las diferencias existentes entre varón y mujer, el arte de liderar está relacionado con la capacidad de las personas de construir un grupo humano con alto grado de rendimiento e inspirar continuamente en ellos el espíritu de trabajo en equipo.

Grado de instrucción: El 44% cuentan con estudios superiores universitarios (Tabla 1). Resultados que revelan que, en su minoría, los representantes de las empresas son profesionales con formación académica universitaria, reflejando su creatividad y el emprendimiento por potencializar su camino hacia el éxito, porcentaje que coincide con los encontrados por Barrientos (2018) donde se indicó que sólo el 40% de los encuestados fueron personas que culminaron sus estudios

universitarios, lo que comprueba que existen algunos empresarios que desean demostrar que se puede alcanzar el éxito sin contar un título, en vez de afianzarse a las universidades como un cimiento para los negocios, del mismo modo, logra coincidir con los resultados hallados por Luna (2016) quien señala que el 42.9% de los directivos son personas universitarias, concluyendo que, con arduo esfuerzo, sí se puede llevar a cabo un proyecto exitoso sin poseer un diploma, pero que, claramente aquellos que cuentan con dicho título tienen mayores probabilidades de alcanzar tal objetivo. Es así que, para emprender y hacerlo con éxito es crucial tener un proyecto consolidado, planificar el camino a seguir y aprovechar las oportunidades existentes, en definitiva un título universitario no respalda el triunfo en el mundo de los negocios, no obstante, brinda conocimientos y paradigmas ideales para administrar un negocio, en consecuencia no existe un único patrón para cada situación, así como existen emprendedores que lograron alcanzar el éxito, hay también profesionales con numerosos títulos, desempleados y esperando ser contratados, lo que sí, es evidente que universitarios o no, tanto, los conocimientos, como los títulos, son indispensables para alcanzar el emprendimiento con éxito.

Cargo que desempeñan: El 50% son los administradores, mientras que el 50% restante son los dueños de las empresas, más no desempeñan el cargo directivo de las mismas (Tabla 1). Lo que significa, que los representantes de dichas organizaciones, son en igualdad de proporción, son administradores y propietarios de sus negocios, estos datos contrastan con los resultados obtenidos por Luna (2016) donde el 57.1% de los representantes son los responsables de la gestión de los recursos, para el desarrollo de la planificación, organización, dirección y el control óptimo, de todo lo relacionado al negocio, con el objetivo de lograr excelentes resultados, de igual modo

contrastan con lo encontrado por Aguilar (2015) donde el 100%, en su totalidad, son profesionales en administración de empresas, y tienen la gran responsabilidad de encaminar las empresas hacia la consecución de sus objetivos y a la consolidación de las mismas. En efecto, existe controversia entre cuales son las diferencias de las obligaciones que cumplen los administradores y los dueños de las micro y pequeñas empresas, por un lado, los primeros, son los miembros que dirigen el negocio, pero que probablemente no lo hayan iniciado o no les pertenezca, normalmente están orientados externamente, ya que creen fructífero el logro de sus objetivos al contacto habitual con los clientes y trabajadores, por otro lado los segundos, ejercen un rol clave dentro de la organización, pues son quienes fundaron el negocio y obtuvieron los fondos para su crecimiento, en muchas circunstancias no contribuyen con el control de su empresa, sino que tan sólo reciben las utilidades provenientes de la misma, más sus opiniones son significativas en la toma de decisiones. Lo ideal sería que los empresarios contraten personas que sobresalgan en otras áreas y no encargarse de toda la administración ellos mismos, de igual modo, los dueños pueden adquirir habilidades gerenciales para ocuparse del área externa de la empresa, así dejar que los ejecutivos se responsabilicen por las demás áreas junto a su equipo de trabajo.

Permanencia en el cargo: el 69% tienen de 4 a 7 años en el negocio que dirigen (Tabla 1). Dichos resultados demuestran que la mayoría de los representantes vienen desempeñándose como tal durante un periodo razonable, reflejando la experiencia laboral y el amplio conocimiento en el puesto, encontrándose capaces de enfrentarse a los sucesos inesperados y a los desafíos del mundo empresarial, datos que coinciden al ser comparados con los encontrados por Aguilar (2015) quién señalo que el 60% se mantuvo en la actividad empresarial entre 5 a más años, lo que

revela que existen muchos propietarios gestionando por varias temporadas la empresa, y asumiendo el mando de la misma. En general. Aquellos creadores de negocios, con al menos 3 años de experiencia en el cargo suelen tener más probabilidades de éxito que los que no han tenido mayor trayectoria, aunque existen muchos factores que sustentan que la ventaja de tener más años al momento de iniciar como emprendedor suele ser la experiencia laboral que juega un papel decisivo.

Características de las micro y pequeñas empresas

Permanencia en el rubro: El 88% tiene de 7 a más años en el sector (Tabla 2). Esto comprueba que la mayoría de estas empresas, son negocios que tienen un tiempo prudente en el mercado buscando lograr resultados favorables en el corto o largo plazo establecido, resultado que contrasta con lo obtenido por Barrientos (2018) quien determinó que sólo el 40% de estas tienen de 4 a 6 años de presencia en el mercado, lo que indica que la minoría de las organizaciones vienen esforzándose ya durante muchos años y por lo tanto son ese pequeño segmento que conoce su actividad económica y el entorno empresarial en que se desenvuelve, así mismo contrasta con Luna (2016) donde únicamente el 50% se encuentra en funcionamiento, desde los 6 a más años, con esto se afirma que un gran porcentaje de empresas perduran en el rubro por poco tiempo, dejando de existir muy pronto y pasando tal vez de un negocio a otro, cambiando productos o servicios constantemente. Es así que, los empresarios inician con gran entusiasmo la creación de una empresa, dentro de sus planes evidentemente está el lograr el éxito, no obstante, muchas de ellas particularmente las más pequeñas no logran consolidarse y desaparecen en un tiempo corto, siendo las empresas más grandes las que tienen más probabilidades de

sobrevivir.

Número de trabajadores: El 75% tiene de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2).

Demostrándose que la mayoría de las microempresas en mención, llevan a cabo sus actividades con una mínima cantidad de empleados, lo que suele, en algunas oportunidades sobrecargar de trabajo a los mismos y disminuir la calidad de las funciones para las que fueron asignados, datos que contrastan al ser comparados con lo obtenido por Luna (2016) cuyos resultados comprobaron que el 42.9% cuenta con un total de 1 a 4 trabajadores, donde evidentemente la minoría de las organizaciones cuentan con escaso recurso humano, debido, tal vez, a la falta de recursos financieros, tecnológicos o económicos, así también contrastan con lo encontrado por Aguilar (2015) quien concluyó que el 60% de las empresas cuentan solamente con un promedio de 1 a 3 colaboradores, lo que ocurre muchas veces por la insatisfacción de las necesidades de los mismos y la falta de oportunidades dentro de la empresa para su crecimiento y desarrollo. En efecto, resulta increíble, la gran cantidad de talento humano que las organizaciones pierden, algunos empleados suelen abandonar su trabajo y probar suerte en una nueva compañía, por consiguiente, estas deben atraer el talento, tanto como se pueda, porque ninguna empresa logra el triunfo sin sus trabajadores, sin duda, el éxito o el fracaso está delimitado por la retención de las personas clave.

Vínculo de parentesco con las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: El 69% cuenta con trabajadores no familiares para el desarrollo de sus actividades, resultados que evidencian que la mayoría de las empresas optan por contratar a personas sin ningún vínculo familiar con algún miembro de la organización, pues incorporan dicha norma dentro de su política de contratación de

personal, considerando que personas ajenas a la misma mostrarán un mayor nivel de entrega y compromiso, entretanto el 31% restante prefiere trabajar con sus familiares (Tabla 2), lo que, es muy común, en ocasiones para no contar con mano de obra barata o para no realizar contratos laborales. Por consiguiente, encontrar el talento idóneo puede ser una dura tarea, puesto que, existen un sin número de pros y de contras, cuando se trata de contratar a un miembro de la familia, la idea es que la relación entre ambas partes sea mutuamente beneficiosa, pues contar con personas que tengan la capacidad de contribuir positivamente en el negocio, es un aspecto relevante en el desarrollo de cualquier empresa porque representan un gran valor para esta.

Objetivo de creación: El 100% de los empresarios considera que el propósito de la fundación, es generar ganancias (Tabla 2). Evidenciándose que las micro y pequeñas empresas en su totalidad fueron creadas con la finalidad de obtener utilidades y beneficios lucrativos para las mismas en el periodo de tiempo en que el negocio se mantiene en el rubro. Existen pues organizaciones que inician su actividad empresarial precariamente y con escasos recursos, desempeñándose en actividades con poco valor corporativo, cuya única opción es la de subsistir laboralmente. En consecuencia, los objetivos de una organización son los resultados, las situaciones o condiciones, que esta anhela alcanzar o a donde pretende llegar en un determinado periodo de tiempo mediante el uso de los recursos con los que dispone, lo que comúnmente se conoce como los objetivos estratégicos de una empresa y conforman el plan de trabajo de la misma, en resumen, dichos objetivos pueden ser definidos como los logros a conquistar en un periodo futuro, mientras más definidos y precisos sean, mayores son sus posibilidades de realización.

Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad

Conocimiento de la Gestión de Calidad: En la teoría de Pérez (2017) se afirma que la gestión de calidad no es más que la administración de aquellas tareas orientadas hacia la obtención de la calidad, a través, de una correcta planificación, organización y control estricto del desarrollo del sistema de la empresa, que finalmente garantiza la calidad del proceso a través de cual se logra obtener determinados productos. En tanto, como resultado, se obtuvo que el 56% de los representantes reconocen la importancia de la Gestión de Calidad (Tabla 3). Existen coincidencias al compararse con lo obtenido en Luna (2016) donde se encontró que un 64.3%, también tiene una noción de los conceptos básicos de la gestión de calidad. Por ende, se demuestra que, en su mayoría, los representantes comprenden y están al tanto de la importancia de la gestión de calidad y lo que ello implica en cuanto a la ejecución de los procesos, actividades y a la prestación de un servicio con altos estándares de calidad, que cubran las necesidades de los clientes, así pues, el concepto de calidad, se extiende a otras áreas de la empresa que van más allá de la producción, y a otros ámbitos, en tanto, que hoy la calidad ocupa a la alta gestión de la organización y es empleada como un elemento estratégico esencial para el aseguramiento de la excelencia.

Conocimiento de la Norma ISO 9001: En la teoría de Cortes (2017) se indica que los sistemas de gestión de calidad son las acciones que establecen los miembros de la dirección de los negocios, los mismos que son los que implantan las normas de calidad a través de un sistema de control y coordinación que garantiza el cumplimiento del propósito de la calidad, es decir, la retroalimentación y la mejora de los procesos dentro de las empresas. En los resultados de la investigación se

obtuvo que el 38% de los representantes conocen un poco de la norma ISO 9001, que establece la Organización Internacional de Normalización, mientras que, el 31% afirmó que sí conoce dicha norma, en tanto que, el 19% no está al tanto de la importancia de las normas que rigen los estándares de calidad de un producto y/o servicio, y finalmente el 12% restante tal vez identifique los preceptos que estandarizan el sistema de control de calidad en las empresas (Tabla 3). En efecto, se tiene que, muchas empresas ofrecen productos y servicios, pero solamente aquellas que poseen los mejores, lograrán ser exitosas, puesto que, con la ISO 9001 las organizaciones pueden reconocer la raíz de los problemas y por tanto encontrar posibles soluciones para estas. Se logró determinar que sólo la minoría de los representantes tiene información de la norma ISO 9001 y la reconocen como una norma de gestión de calidad que contiene las pautas que permiten incrementar la eficacia de un negocio y la satisfacción de los clientes. En virtud de ello, el objetivo de dichas normas es implantar un sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, reducir costos innecesarios, aumentar la productividad, y asegurar la calidad de los productos y de los procesos.

Aplicación de liderazgo en pro de la mejora de la calidad: Checa (2014) en su teoría, menciona que, el liderazgo es uno de los ocho principios esenciales que debe ser tomado en cuenta para la mejora continua, la calidad y los procesos de la organización. De los resultados, se encontró, que el 44% emplea el liderazgo a veces, mientras que, el 31% lo aplica siempre, y el 25% no considera necesario utilizar la estrategia del liderazgo en los sistemas de gestión de la calidad para la optimización de sus procesos (Tabla 3). En consecuencia, los líderes deben considerar trascendental, aplicar el liderazgo en la búsqueda de la calidad total, a través del

perfeccionamiento de sus técnicas y procedimientos y el compromiso de sus miembros en la búsqueda de la calidad absoluta. Los resultados concluyen que, los líderes de los negocios, en su minoría aplican sólo a veces el liderazgo como un factor significativo en el proceso de la gestión de calidad, lo que demuestra, un pobre liderazgo y deficiencias en la dirección del recurso humano dentro de las empresas, cuyas consecuencias pueden repercutir de forma negativa, directamente en la calidad y la productividad del trabajo realizado. Resulta entonces indispensable ejecutar un correcto liderazgo como una pieza clave para cualquier estrategia de mejora, que implique a todos los integrantes de la organización en el logro de los resultados deseados, la gestión y la mejora continua de las organizaciones.

Conocimiento del significado del liderazgo: Partiendo de la teoría que formula Contreras (2016), el liderazgo no es algo innato, ni mucho menos es un talento que caracteriza a cada individuo, más bien, significa la capacidad para liderar que adquiere cada uno de ellos, en su formación, de las influencias de su entorno y de las experiencias vividas, lo que no determina que las cualidades que estos poseen, ejerzan un mayor dominio del liderazgo sobre un grupo de personas. En cuanto a los resultados que se obtuvieron, se afirma que el 44% sí tiene un concepto de lo que es el liderazgo, por el contrario, el 25% no conoce dicha palabra, en cambio el 19% conoce únicamente, un poco respecto al liderazgo, y el 12% restante, tal vez conozca del término en mención (Tabla 3). Dichos resultados confirman que, la minoría de los dueños de los negocios, están familiarizados con el tema del liderazgo y su importancia para orientar los esfuerzos del equipo de trabajo, y la definición del rumbo de las empresas hacia el logro de sus metas. Por tanto, se deduce que, el liderazgo es un proceso de aprendizaje incesante que compete a la posibilidad de

cada persona el poder practicarlo dentro de sus facultades, pues, existen líderes que nacen con capacidades innatas, mientras que, hay otros, que se van formando en su desarrollo profesional.

Cualidades que los representantes consideran debería tener un líder: Ramos (2012) plantea en su teoría, que un líder debe poseer ciertos atributos para ser considerado como tal, esto incluye, tener firmeza y tacto para conducir a su equipo de trabajo, ser capaz, dinamista, organizado, productivo, visionar hacia un objetivo y asumir los riesgos necesarios para la consecución de logros. Entretanto en los resultados se muestra que el 50% de los negociantes, cree que, de las cualidades que dispone un líder, se encuentran, la autenticidad, la capacidad de comunicación, el compromiso, la confianza, la integridad y la transparencia, en tanto que para el 25%, lo es el compromiso, el 19% cree que es la capacidad para comunicarse, y el 6% restante se inclina por la transparencia (Tabla 3). Demostrándose que, para la mayoría de los representantes, un líder debe ser auténtico, reflejar la máxima autoridad, además de la habilidad para expresarse, y estar completamente comprometido con su empresa y su equipo de trabajo, sin dejar de lado la integridad, la confianza que trasmite a los suyos, y el ejercicio de un liderazgo totalmente transparente. En consecuencia, dirigir un grupo, no es una tarea sencilla, pero hay cualidades que se pueden desarrollar, para lograr influir positivamente en las personas, diseñando el prototipo ideal de la organización y ejerciendo un verdadero liderazgo.

Impacto que se obtiene cuando se aplica un liderazgo eficaz en las organizaciones: Arredondo (2011) en su teoría sostiene que el liderazgo a través de las relaciones interpersonales influye de manera positiva, transformando no sólo a las

personas, sino también a las empresas, en este sentido, dicha hipótesis revela que las organizaciones evolucionan en la medida que son lideradas por un buen guía, un impulsor y un generador de valor agregado para las mismas. En tanto, que los resultados expresan que para el 56% de los representantes el efecto alcanzado, es el incremento de la productividad, para el 25%, lo son, un buen clima laboral, empleados altamente comprometidos con la empresa, una visión clara del futuro de la misma y además el aumento de la producción, entretanto que, finalmente, para el 19% tiene mayor significancia el compromiso que los trabajadores asumen con la organización (Tabla 3). Datos que concluyen que, en su mayoría para los representantes, el impacto que se obtiene al hacer uso del liderazgo, es el incremento del rendimiento laboral. Desde tal perspectiva, los líderes del grupo son los que establecen la dinámica de trabajo, basada en los cuatro ejes de acción, como son, la dirección, la planificación, la organización y el control, los mismos que le dan sentido y orientación al trabajo en equipo, para el logro de las metas, por consiguiente, el impacto del liderazgo ejercido en las organizaciones tiene que ver en gran medida con las habilidades cultivadas por los representantes a lo largo de su carrera profesional.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre o razón social: Micro y pequeñas empresas, rubro venta de equipos informáticos.

Dirección: Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash.

2. Misión

Somos una empresa dedicada a la comercialización de productos informáticos, de alta tecnología, al mejor precio, calidad y una atención de primer nivel con excelencia y servicio garantizados.

3. Visión

Ser los líderes en tecnología y referentes en el mercado nacional, en el sector de las TIC, abarcando todos los servicios informáticos que ofrecemos en la actualidad, e incrementando los que vayan introduciendo de acuerdo a la necesidad ocasionada por los avances tecnológicos.

4. Objetivos empresariales

Las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de equipos informáticos, se encuentran innovando constantemente, pues, el sector de la tecnología lo requiere, es así, que nuestros objetivos organizacionales son los siguientes:

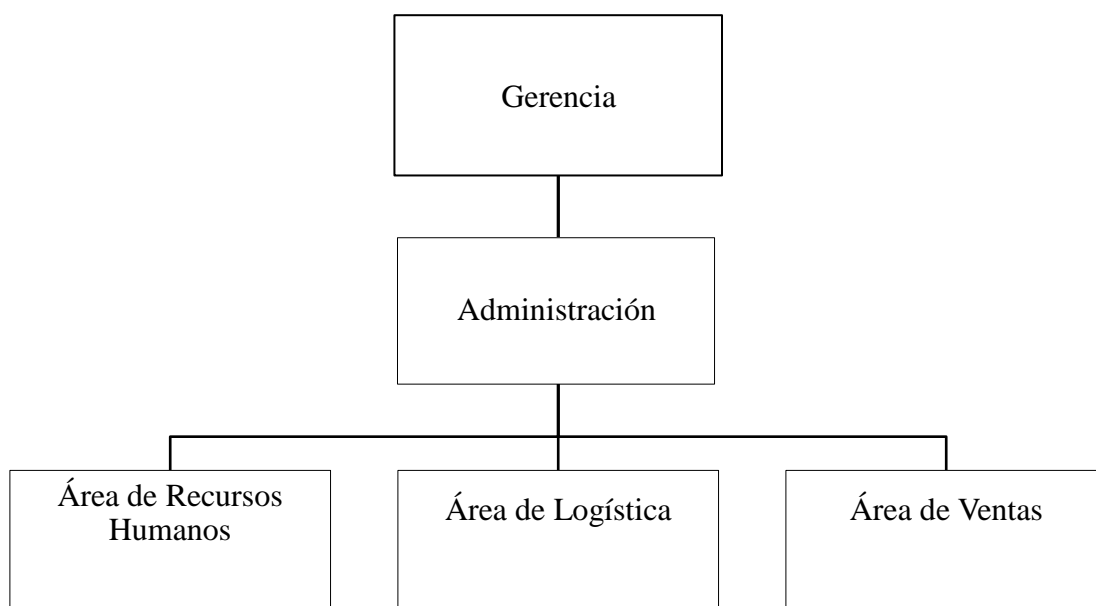
- Brindar una atención de calidad para la satisfacción plena de necesidades y el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.
- Definir el marco operativo de todas las acciones que se realizan dentro de la organización.
- Incrementar nuevos servicios.
- Lograr la fidelización de clientes.
- Mejora continua de los procesos y actividades llevadas a cabo.

5. Servicios

Las micro y pequeñas empresas en mención ofrecen la venta de

computadoras, laptops, impresoras, cámaras de vigilancia, suministros y demás accesorios.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	Licenciado en administración de empresas o afines. Con experiencia y conocimiento en el rubro computación y equipos de oficina.
Funciones	Asegurar el crecimiento, desarrollo y la consolidación de las microempresas en el mercado. Ejecutar a cabalidad las políticas y reglamentos internos de la empresa. Tomar las decisiones más acertadas para el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos trazados.

Cargo	Administrador
Perfil	Estudios universitarios en administración de empresas. Con experiencia en dirección de personal y comunicación con el cliente interno y externo.
Funciones	Diseñar los planes de la organización, que contengan objetivos claros, a corto y a largo plazo. Planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones, evaluando la eficacia de los procesos. Coordinar las actividades que se realizan en las distintas áreas y encaminar los esfuerzos hacia el logro de metas.

Cargo	Jefe del Área de Recursos Humanos
Perfil	Licenciado en administración de empresas, con conocimientos en desarrollo de personal, relaciones laborales, selección y reclutamiento.
Funciones	Realizar el proceso de reclutamiento y la selección del personal de la organización. Realizar el seguimiento a las necesidades de los trabajadores. Fomentar un excelente clima laboral.

Cargo	Jefe del Área de Logística
Perfil	Licenciado en administración de empresas, logística o similares. Contar con experiencia en el área de trabajo.
Funciones	Planificar las actividades de compras de equipos de cómputo y suministros. Atender los requerimientos de los clientes. Seleccionar a los proveedores y negociar con los mismos. Llevar un registro de las existencias, de los costes de transporte y de los plazos de entrega de los productos.

Cargo	Jefe del Área de Ventas
Perfil	Licenciado en administración de empresas, con conocimientos en ventas, gestión de equipos y dotes para la comunicación.
Funciones	<p>Administrar, planificar, formar al equipo de ventas de la empresa.</p> <p>Establecer el pronóstico de ventas que defina los objetivos para el equipo de personal de ventas.</p> <p>Realizar los informes de ventas, las consultas y garantías de los productos.</p>

6.2. Diagnóstico empresarial

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1. Equipo de trabajo dispuesto a afrontar las necesidades que las nuevas tecnologías requieren.	D1. Falta de compromiso por parte de los representantes de la organización.
	F2. Eficiente atención a los clientes a través de un adecuado servicio y atención idónea.	D2. Falta de preocupación en la formación continua de los líderes en todos los ámbitos.
	F3. Personal capacitado en atención al cliente.	D3. Desconocimiento de las normas que establecen los estándares de calidad.
FACTORES EXTERNOS	F4. Innovación constante de productos tecnológicos.	D4. Falta de la aplicación del liderazgo como un factor relevante en la gestión de calidad.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Existe demanda por los productos tecnológicos, en el mercado laboral.	F1, O1. Con un equipo de trabajo dispuesto a afrontar las necesidades tecnológicas requeridas buscamos que nuestros productos tengan mayor demanda.	D1, O1. El desinterés de los representantes frente a la demanda existente de los productos tecnológicos.
O2. Costo del producto accesible.	F2, O2. Brindamos una eficiente atención a los clientes a través de una atención y servicio adecuado con productos a un costo accesible.	D2, O2. La falta de compromiso en la formación de los dueños en relación a temas de los diferentes ámbitos en relación a los productos informáticos.
O3. Los clientes prefieren productos de calidad.	F3, O3. Contamos con personal capacitado lo que nos permite ofrecer productos con calidad que satisfagan a los clientes.	D3, O3. Desconocimiento de la norma ISO 9000: 2015, y la gestión de calidad de los productos que son de preferencia de los clientes.
O4. Competencia con productos de baja calidad y menos novedosos.	F4, O4. La innovación de nuestros productos nos permite ser más superiores frente a la competencia.	D4, O4. La falta de aplicación de la estrategia del liderazgo frente a los productos de baja calidad de la competencia.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1. El incremento de potenciales competidores.	F1, A1. Equipo humano que afronta los desafíos tecnológicos y a la competencia.	D1, A1. El desinterés no permitirá hacer frente a la competencia.
A2. Cambio de precios en los productos.	F2, A2. La atención oportuna permitirá comercializar aquellos productos cuyos precios hubiesen sido modificados.	D2, A2. La falta de capacitación de los representantes conllevará a que los mismos no estén preparados para el incremento de precios de los productos que ofrecen.
A3. Barrera de entrada de los productos al mercado.	F3, A3. Un equipo capacitado afrontará todas las barreras existentes en el mercado.	D3, A3. El desconocimiento de la calidad frente a las barreras que impiden que los productos ingresen al mercado.
A4. Productos defectuosos.	F4, A4. La innovación y la introducción de nuevos productos sin defectuosidades que serán del agrado del consumidor.	D4, A4. El liderazgo y gestión no ejecutada imposibilitará identificar productos de calidad y/o defectuosos.

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la Mype
Plan de capacitación.	Lo que dificulta la implementación de la gestión de calidad, es la falta de interés y la prioridad en otras actividades.
Proyecto de implementación de la norma ISO 9001.	El incumplimiento se debe al desinterés y a la irresponsabilidad de los gestores.
Programa de desarrollo del liderazgo.	El desconocimiento de la práctica del liderazgo resulta ser un impedimento para obtener de la calidad total.
Plan de capacitación.	Existen algunos líderes ausentes dirigiendo el equipo de trabajo.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Plan de Capacitación.	El 19% no conoce la Gestión de Calidad.	La falta de interés del tema y la priorización de otras actividades establecidas dentro de la empresa, exceptuando la calidad.
Proyecto de implementación de un Sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001.	El 38% conoce un poco de la norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad con los que debe contar una organización.	Desinterés e irresponsabilidad por parte de los empresarios.
Programa de desarrollo del liderazgo.	El 44% aplica sólo a veces el liderazgo en pro de la mejora de la calidad.	Desconocimiento del liderazgo en los sistemas de gestión de calidad y falta de habilidades y competencias para la dirección de las micro y pequeñas empresas.
Plan de capacitación.	Solamente el 44% conoce el significado del liderazgo.	Falta compromiso con la organización y con el equipo de trabajo.

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Plan de Capacitación.	El 19% desconoce la Gestión de Calidad.	Implementación y aplicación de un plan de capacitación para la introducción de nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades y aptitudes para un mejor desempeño laboral.
Proyecto de implementación de un Sistema de Calidad, basado en la Norma ISO 9001.	El 38% conoce sólo un poco de la Norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad con los que debe contar un negocio.	Implementación de un Sistema de Calidad enfocado en la norma ISO 9001, que garantice el desarrollo y la obtención de un producto y/o servicio, que cubra las expectativas y satisfaga las necesidades del cliente.
Programa de desarrollo del liderazgo.	El 44% aplica a veces el liderazgo como un factor en pro de la mejora de la calidad en las micro y pequeñas empresas.	Implementación de un programa de desarrollo del liderazgo, que permita lograr un equipo comercial ágil, motivado, comprometido y más eficiente; todo ello se traducirá en una ventaja competitiva para la empresa.
Plan de capacitación.	Sólo el 44% conoce el significado del liderazgo.	Implementación de un plan de capacitación en temas relacionados al liderazgo, para desarrollando un modelo formativo interactivo, que permita garantizar un aprendizaje real, propiciando el crecimiento personal, del equipo y de la empresa.

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Aplicar un plan de capacitación para introducir nuevos conocimientos en los líderes.	Poco conocimiento de los representantes en cuanto a la Gestión de Calidad.	6 meses	Mayor eficiencia y rendimiento en los procesos internos de toda la organización.	Mejorar la calidad en toda la organización logrando un proceso de control de calidad completamente efectivo.
2	Implementar un Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001.	Falta de integración de las normativas ISO 9001 en las áreas funcionales del negocio.	1 año	Satisfacción eficiente de los clientes.	Optimización del enfoque basado en procesos para dar más cobertura a la planificación de estos.
3	Implementar un programa de desarrollo de liderazgo, que permita lograr un equipo comprometido, ágil, flexible, más eficiente y una mejor percepción de la calidad del cliente.	Ausencia del liderazgo en la implementación de los sistemas de Gestión de la Calidad.	1 año	El logro de la calidad total.	Planificar estrategias para gestionar el cambio, mediante la aplicación de un acertado liderazgo.
4	Implementar un plan de capacitación en liderazgo, para el desarrollo de un modelo formativo interactivo, que garantice un aprendizaje real, que propicie el crecimiento personal, de los trabajadores y el de la empresa.	Falta de compromiso de los gestores con la empresa y con el equipo de trabajo.	6 meses	El incremento de la competitividad en el mercado empresarial.	Incrementar las habilidades técnicas y comportamentales de los representantes de las Mypes y reconocer el liderazgo como un elemento vital para alcanzar el éxito.

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Asignar la función de instructor, al experto en Gestión de calidad quién se haga cargo de las reuniones laborales para la introducción de nuevos conocimientos en los líderes a cargo de la empresa.	Administrador	S/. 2000	Local, materiales y equipos.	6 meses
2	Contratar a un especialista en técnicas y herramientas de calidad que planifique, diseñe, implante y realice el seguimiento, medición, mejora continua y mantenimiento del sistema.	Especialista en Normas ISO 9001.	S/. 4000		1 año
3	Asignar un responsable para llevar a cabo tutorías y coaching para el desarrollo de capacidades de liderazgo.	Especialista en Recursos humanos	S/. 2500		1 año
4	Delegar a un facilitador que tenga dominio técnico del contenido y habilidades para la transmisión del conocimiento bajo la modalidad de formación, actualización y perfeccionamiento a través de la realización de talleres.	Administrador	S/. 2000		6 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre												
1	Asignar a un responsable que conozca las expectativas de los clientes, quien a su vez logre dar a conocer al personal los procesos a seguir y las tareas de cada puesto, de acuerdo con el sistema de gestión de calidad a adoptar y por el cual todos deben registrarse.	01-01-2020	30-06-2020	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> </table>												
2	Contratar a un experto en las técnicas y herramientas de calidad que planifique, diseñe, implante y realice el seguimiento, la medición, la mejora continua y el mantenimiento del Sistema dentro de la organización.	01-01-2020	30-12-2020	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> </tr> </table>												
3	Implementar un programa de desarrollo de liderazgo, siendo este la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora.	01-01-2020	30-12-2020	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> <td style="width: 8.3%;"></td> </tr> </table>												
4	Implementar un plan de capacitación con temas relacionados al liderazgo, que permita al líder desarrollar un modelo formativo e interactivo a la vez y que logre garantizar un verdadero aprendizaje orientado a resultados óptimos.	01-01-2020	30-06-2020	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> <td style="width: 16.6%;"></td> </tr> </table>												

VI. CONCLUSIONES

El 69% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Chimbote, 2019, son administradas por personas adultas, quienes se encuentran entre los 31 a 50 años de edad, el 56% pertenece al género masculino, el 44% cuenta con estudios superiores universitarios, el 69% viene desempeñándose en el cargo durante el periodo que va desde los 4 a los 7 años, el 50% de ellos, son administradores y en igualdad de proporción, el otro 50% son dueños del negocio que tienen bajo su mando.

El 100% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías shopping Center, Chimbote, 2019, fueron creadas para generar ganancias, el 88% tiene de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 75% cuenta con un total de 1 a 5 trabajadores para el desempeño de sus funciones, el 69% no mantiene ningún vínculo familiar con alguno de los miembros de la organización.

El 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center, Chimbote, 2019, afirman conocer la importancia de la Gestión de Calidad, el 50% considera que, el compromiso, la autenticidad, la capacidad de comunicación, la transparencia, la integridad y la confianza son cualidades que debería poseer un verdadero líder, el 56% identifica que el incremento de la productividad, es el impacto obtenido cuando se aplica el liderazgo en las empresas. Por otro lado, el 31% conoce la norma ISO 9001 como un conjunto de principios que certifican los productos o servicios logrando concretar los objetivos de calidad deseada, mientras

que sólo el 44% conoce y están familiarizados con el tema del liderazgo, siendo este el pilar de cualquier estrategia de mejora, y el 31% lo aplica en pro de la mejora de la calidad, únicamente en algunas ocasiones.

Se elaboró una propuesta de mejora acorde a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación en las micro y pequeñas empresas, el mismo que contribuirá con el perfeccionamiento de la gestión de calidad y mejora continua, logrando que los líderes, se comprometan a establecer un cambio que permita la implementación adecuada de dicho sistema de mejora.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar un plan de capacitación, que refuerce e incremente los conocimientos de los representantes de las micro y pequeñas empresas, para el desarrollo de las funciones que requiere el oficio, incluyendo en dicho plan, temas orientados a la Gestión de Calidad, al liderazgo y a las normas ISO 9001. Los líderes definen la dirección de cualquier empresa, por lo mismo, que deben formar parte, de la gestión de calidad que adopte la compañía, además, el liderazgo empresarial, es fundamental para la administración y el comportamiento organizacional, prueba de ello, es que la norma internacional ISO 9001 y los modelos de calidad confieren un papel esencial a dicha función.

Implementar el plan de mejora propuesto en las micro y pequeñas empresas, aplicable a mediano y a largo plazo, que logre impulsar la optimización del trabajo en cada área de la organización, ejecutarlo y dar lugar a una mejora significativa, priorizando oportunamente el talento humano y contratando al personal idóneo, buscando la obtención de mayor rentabilidad y el crecimiento como organización, dejando de ser una microempresa, para convertirse en una pequeña empresa y posteriormente en una empresa de gran envergadura, teniendo siempre en cuenta, la misión, visión y el objetivo para el que fueron creadas.

Establecer metas individuales, por equipos y por departamentos, asegurando el cumplimiento de las mismas, fortaleciendo el liderazgo y la unión de grupo, de modo que las tareas sean realizadas eficientemente y en conjunto, fomentando la participación de los trabajadores e interactuando con los distintos departamentos, de manera que se obtiene un clima laboral de confianza, donde se desarrolle el trabajo

en equipo y se eviten los conflictos que dificulten el desempeño individual y departamental.

Orientar los esfuerzos del equipo de trabajo hacia un desempeño eficaz de las actividades abocadas hacia la atención del cliente, desde los procesos, para asegurar el desarrollo adecuado de las acciones, hasta la obtención de los productos destinados a este, con ciertas características que cubran sus expectativas, logrando posteriormente la fidelización del mismo y en consecuencia un cliente satisfecho y complacido, tanto con el servicio recibido, como con el producto adquirido, así también, el incremento de las ventas y el reconocimiento de la empresa, clave, para mejorar la imagen de la misma.

Aplicar estrategias para gestionar el cambio orientado hacia la calidad, considerando la aplicación de un liderazgo eficaz, adecuado y oportuno, que garantice, no sólo la mejora continua de la calidad, dentro de la organización sino también, la entrega y el compromiso total de los gestores del negocio, con los trabajadores y con la empresa misma, siendo el liderazgo, un componente indispensable para el logro del éxito empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/76246>
- Agudelo, G., Aignerren, M., y Ruiz, J. (20 de agosto de 2012). *La Sociología en sus escenarios*. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6545>
- Aguilar, L. (2015). *Caracterización de la Gestión de calidad bajo el enfoque de retención del personal en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de equipos de uso doméstico (partes, piezas y equipos informáticos) del Distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4195/GESTION_CALIDAD_RETENCION_AGUILAR_FLORES_LUIS_YORDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, D., y Cafferatta, B. (2018). *Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4679/1/alvarado_cafferatta.pdf
- Amprimo, J. (2014). Venta de productos tecnológicos crecerán 9% y sumarán más de US\$ 4000 millones. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/ventas-productos-tecnologicos-creceran-9-sumaran-us-4-000-millones-905?ref=gesr>
- Arbós, C. (2011). *Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045652>
- Arciniegas, J., y Gonzáles, O. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4870575>

Arredondo, F. (2011). *La integridad del líder de empresa*. Ediciones Gráfico Eón. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486009>

Avenecer, J. (2015). *Liderazgo y motivación, estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la Ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (Tesis de Grado). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>

Barrientos, E. (2018). *Caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9171/LIDERAZGO_MOTIVACION_LABORAL_BARRIENTOS_BAEZ_EUFROCINIO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Checa, E. (2014). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (MF1789_3)*. IC Editorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4184025>

Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas ADGD0210*. Segunda Edición. IC Editorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5426406>

Chiavenato, I. (2012). *Administración de personal, el capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw – Hill. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3229063>

- Contreras, F. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*. Editorial Universidad del Rosario. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5045497>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)*. Editorial ICB. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>
- Cuatrecasas, L. (2011). *Gestión de la Calidad Total*. Ediciones Díaz De Santos. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>
- Cruz Del Castillo, C., y Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/39410>
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Ministerio de Educación de España. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3224093>
- Feria, H., Blanco, M., y Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica*. Editorial Académica Universitaria (Edacun). Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/151739>
- García, J. (2012). *Clasificación de empresas por tamaño: Pymes y MiPymes*. Recuperado de: <https://ambito-financiero.com/clasificacion-empresas-tamano-pymes-mipymes/>
- HaberKorn, M. (2017). Las Cajas de ahorro como opción para el financiamiento de micro y pequeñas empresas. Recuperado de: https://siem.gob.mx/portalsiem/ley_pyme

- Hernández, R. (2011). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria.
Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/71435>
- Huerta, M., y Padilla, B. (2016). *Aplicación de un taller de liderazgo transformacional para la mejora del clima laboral en la empresa Brando's Chicken E.I.R.L. en la Ciudad de Trujillo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2338/1/RE_ADMI_MELISSA.HUERTA_BRENDA.PADILLA_APLICACION.DE.UN.TALLER.DE.LIDERAZGO.TRANSFORMACIONAL_DATOS.PDF
- International Press. (19 de noviembre del 2015). Venta de computadoras en Japón caerá a su nivel más bajo en 17 años. Recuperado de: <https://internationalpress.jp/2015/11/19/venta-de-computadoras-en-japon-caera-a-su-nivel-mas-bajo-en-17-anos/>
- Ley N° 30056. (02 de Julio de 2013). Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)
- Luna, M. (2016). *Gestión de Calidad y formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercial, rubro venta de computadoras y soporte técnico, del Distrito de Callería, año 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3163/GESTION_FORMALIZACION_LUNA_RUIZ_MARY_JESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maarquez, L. (2015). *Clasificación de empresas por su giro*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/LeeslieMaarquez/clasificacion-de-empresas-por-su-giro>
- Mino, M. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en la facultad de ciencias contables financieras y administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - 2014*. (Tesis de Postgrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1812/TESIS%20DOCTORAL%20MARIA%20MINO%20ASENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morillo, B. (2015). *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas – casco urbano del Distrito de Chimbote, año 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037102>

Palomino, E. (2018). *Caracterización de la Capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3407/CAPACITACION_LIDERAZGO_PALOMINO_CHAMBI_EDITH_SANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pantigoso, P. (2015). *Perspectivas EY Perú. Las Pymes en el Perú: impulsando el crecimiento económico*. Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>

Peña, B., y Batalla, P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Editorial Dykinson. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4760412>

Pérez, F. (2017). *Marketing y plan de negocios de la microempresa: UF1820*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5214037>

Perez, L., Perez, R., y Seca, M.V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/138497>

- Pérez, O. (2018). Las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo: experiencia de Japón y lecciones para Cuba. Recuperado de: <https://cubaposible.com/las-micro-pequenas-medianas-empresas-desarrollo-experiencia-japon-lecciones-cuba/>
- Peves, R. (2017). Ley General de sociedades 26887. Lima: EDIGRABER.
- Ramos, P. (2012). *Organización y Gestión de equipos*. Editorial ICB. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5809719>
- Rojas, L. (2016). *El liderazgo y la motivación laboral en la Cooperativa COOMULTRUP LTDA., ubicada en Pamplona, Norte de Santander*. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, España. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/12694/1/1094248316.pdf>
- Rospigliosi, W. (2017). *Estilos de liderazgo y clima organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote del 2017*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12128/rospigliosi_ew.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruíz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial alfil, S.A. de C.V. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5885003>
- Santos, P. (3 de octubre de 2018). Factores clave en el desarrollo de las organizaciones. *AdiarioCR.com*, pág.5. Recuperado de: <https://adiariocr.com/opinión/factores-clave-en-el-desarrollo-de-las-organizaciones>.
- Soria, M. (2017). *Plan de marketing empresarial: UF2392*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214046>
- Torres, C. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. IC Editorial. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486535>

Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Editorial Parmenia, Universidad La Salle México. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/183470>

Universidad San Martín de Porres. (2017). Ley general 21621. Lima: Universidad san Martín de Porres. Recuperado de: http://www.derecho.usmp.edu.pe/centro_derecho_registral/Normas/Leyes/DL%20EIRL.pdf

Uribe, M. (2011). *Los Sistemas de Gestión de la Calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Sello Editorial Universidad del Tolima. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4909300>

Wagner, M. (2014). *Calidad turística total: en busca de organizaciones más competitivas*, Fundación Proturismo. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4946137>.

Zúñiga, R. (2015). *PYMES*. Editorial El cid Editor. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3182145>

ANEXOS

Anexo 1: Programación de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del proyecto.	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación.				X											
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					X	X	X	X							
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.									X						
7	Elaboración del consentimiento informado.									X						
8	Recolección de datos.										X					
9	Presentación de resultados.										X					
10	Análisis e interpretación de los resultados.											X				
11	Redacción del informe preliminar.												X			
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación.												X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación.													X	X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.															X
15	Redacción de artículo científico.															X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total(S/.)
Suministros(*)			
- Impresiones.	0.20	20	4.00
- Fotocopias.	0.10	30	3.00
- Empastado.			
- Papel bond A-4(500 hojas)			
- lapiceros.	2.50	4	10.00
Servicios			
- Uso de turnitin.	50.00	2	100.00
Sub total			162.00
Gastos de viaje			
- Pasajes para recolectar información.			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			117.00
Presupuesto no desembolsable(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total(S/.)
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital- LAD).	30.00	4	120.00
-Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
Soporte informático(Módulo de investigación de ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
-Publicación de artículo en repositorio institucional.	50.00	1	50.00
Subtotal			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana).	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			769.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL
1	Electrosisten
2	Compumas S.A.C
3	Compunor
4	Compumark regional
5	Mayumi computer
6	Compumax servis
7	Compusol
8	Computata System
9	InfoPerú
10	First Computer
11	Ago inversiones SRL
12	Compumas Servicios Integrales S.A.C
13	Cjaras Computer
14	Systemet Informático S.A.C
15	Grupo Technology services
16	Cg Soluciones Generales SRL

Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS EN GALERÍAS SHOPPING CENTER EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2019

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center en la ciudad de Chimbote, 2019

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center en la ciudad de Chimbote, 2019

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no el Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de equipos informáticos en Galerías Shopping Center en la ciudad de Chimbote, 2019

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante **Estrada Huanca Karla Mabel** al celular **925221941**.

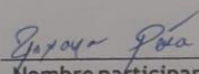
Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, **Telf.: 350190**, **E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe**

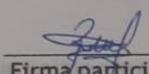
Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

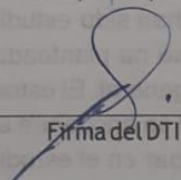
Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.


Nombre participante


Firma participante

Dr. Reinerio Z. Centurión Medina
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02106
Nombre del DTI


Firma del DTI

28/09/2019
Fecha

Hora 4:30pm

Anexo 5. Validación del instrumento de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres: Cerna Izaguirre, Julio César.

1.2. Grado académico: Maestro en administración.

1.3. Profesión: Licenciado en administración.

1.4. Institución donde labora: ADEC ATC

1.5. Cargo que desempeña: Consultor de PYMES

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Estrada Huanca, Karla Mabel

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable El Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad.

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión 1: Características de la Gestión de Calidad							
10. ¿Conoce la Gestión de Calidad y la importancia de llevar a cabo un proceso de Gestión de Calidad Total en su negocio?	X		X		X		

11. ¿Conoce la Norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad con los que su empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita mejorar sus productos y servicios?	X		X		X		
Dimensión 2: Características del liderazgo							
12. ¿Ud. aplica el liderazgo para que el cliente perciba un buen servicio y se encuentre satisfecho con el mismo, en pro de la mejora de la calidad?	X		X		X		
13. ¿Conoce el significado del liderazgo y su importancia en la contribución con el logro de los objetivos establecidos y el desarrollo de su empresa?	X		X		X		
14. ¿Qué cualidades considera Ud. que debe poseer un líder para favorecer la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de su empresa?	X		X		X		

15. ¿Qué impacto cree que obtiene si se enfoca en la aplicación de un liderazgo eficaz dentro de su organización?	X		X		X		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Otras observaciones generales:



[Handwritten Signature]
 Mtro. Lic. Ajm. Julio C. Cerna Inguine
 Reg. Único de Colegiación N° 5720

DNI: 06453403

Anexo 6: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, en la Ciudad de Chimbote, en el año 2019

Trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Administración.

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitario
- d) Superior universitario

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de trabajadores

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

8. Vínculo de parentesco con las personas que trabajan en su empresa

- a) Familiares
- b) No familiares

9. Motivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencias

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce la Gestión de Calidad y la importancia de llevar a cabo un proceso de Gestión de Calidad Total en su negocio?

- a) Si
- b) Tal vez
- c) Un poco
- d) No

11. ¿Conoce la Norma ISO 9001 y los elementos de administración de calidad con los que su empresa debe contar, para tener un sistema efectivo, que le permita mejorar sus productos y servicios?

- a) Si
- b) Tal vez
- c) Un poco
- d) No

12. ¿Ud. aplica el liderazgo para que el cliente perciba un buen servicio y se encuentre satisfecho con el mismo, en pro de la mejora de la Calidad?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

13. ¿Conoce el significado del liderazgo y su importancia en la contribución con el logro de los objetivos establecidos y el desarrollo de su empresa?

- a) Si
- b) Tal vez
- c) Un poco
- d) No

14. ¿Qué cualidades considera Ud. que debe poseer un líder, para favorecer la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de su empresa?

- a) Autenticidad
- b) Capacidad de comunicación
- c) Confianza
- d) Compromiso
- e) Integridad
- f) Transparencia
- g) Todas las anteriores

15. ¿Qué impacto cree que obtenga si se enfoca en la aplicación de un liderazgo eficaz dentro de su organización?

- a) Empleados comprometidos con la organización
- b) Incremento de la productividad
- c) Un buen clima laboral
- d) Una visión clara del futuro de la organización
- e) Todas las anteriores

Anexo 7

Figuras

Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

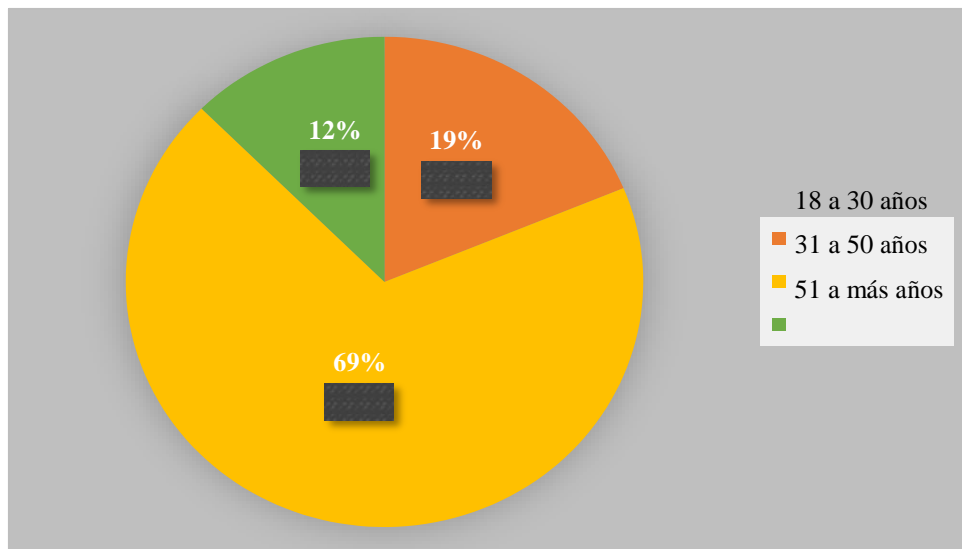


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

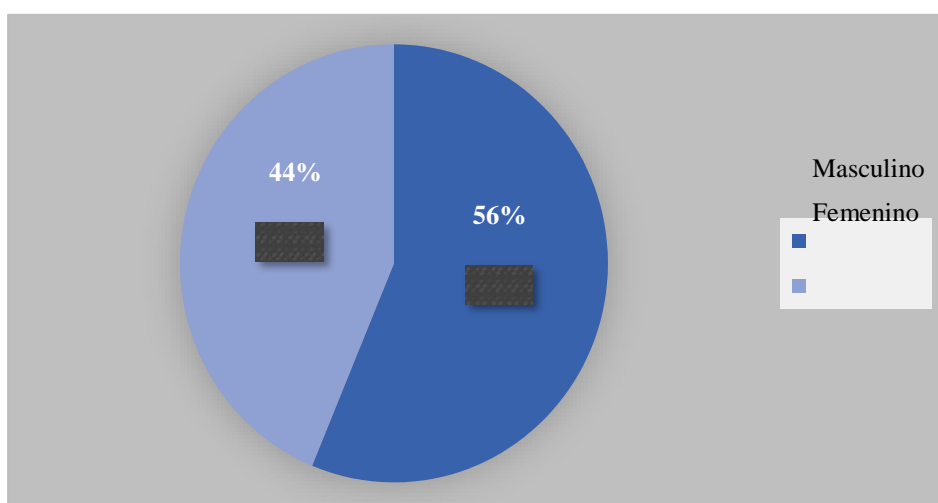


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

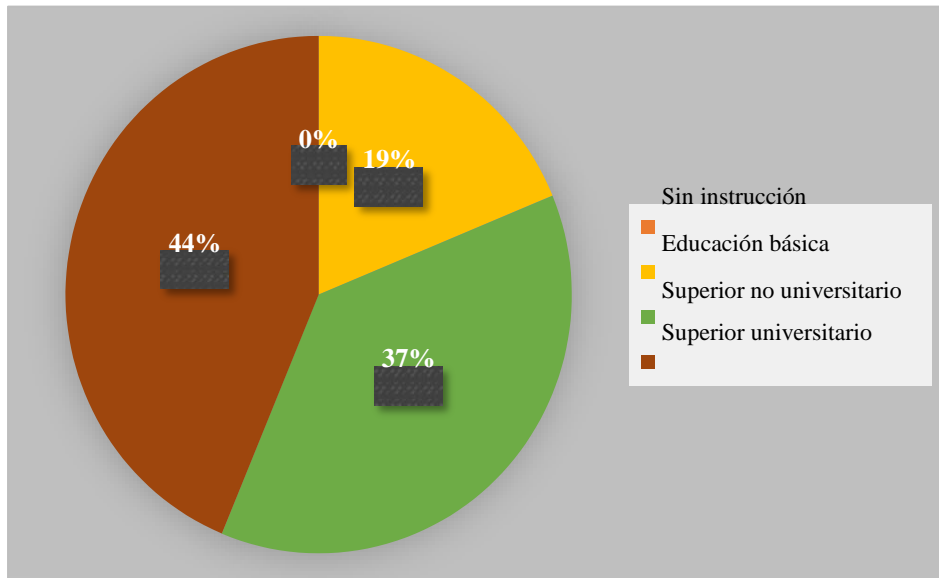


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

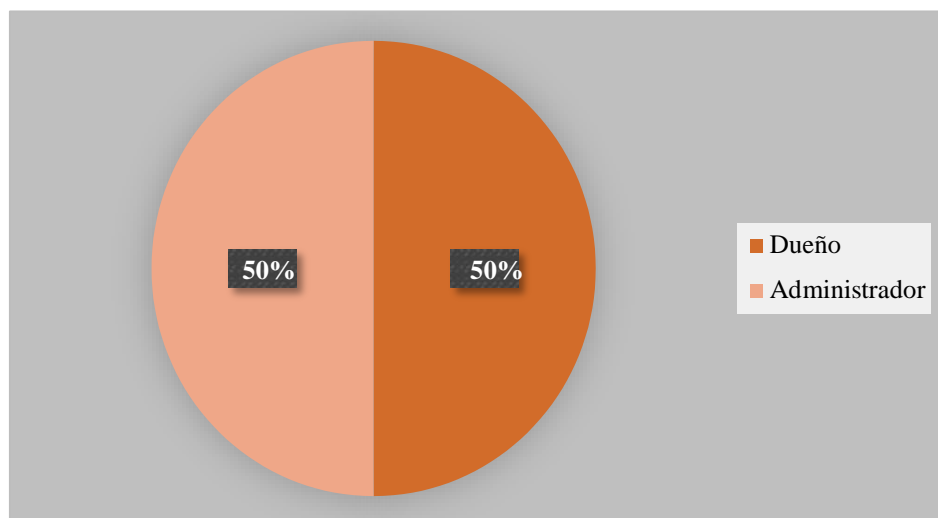


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

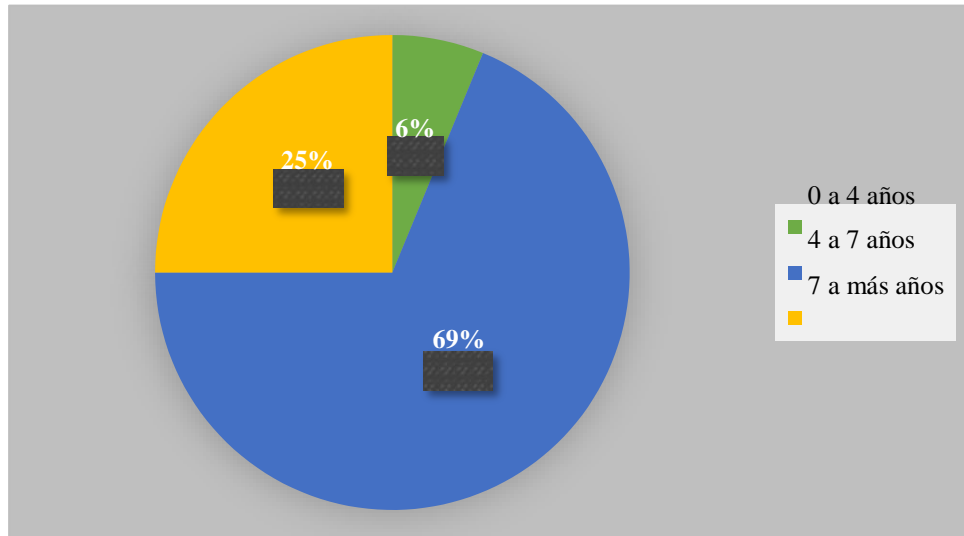


Figura 5. Permanencia en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

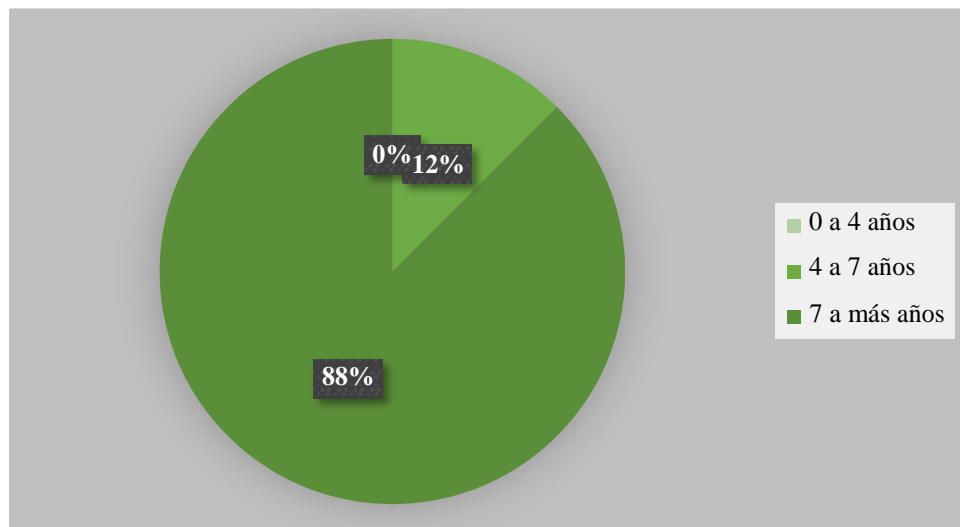


Figura 6. Permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

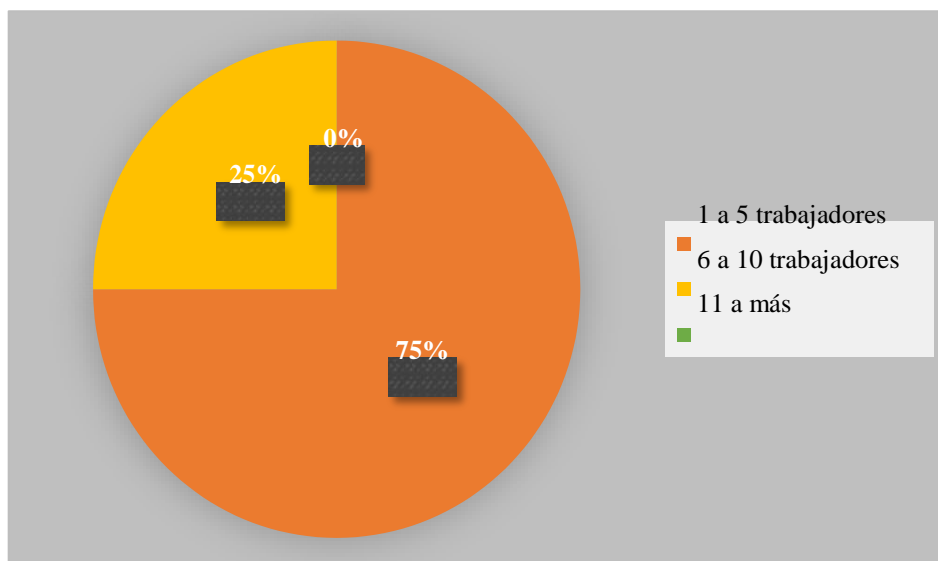


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

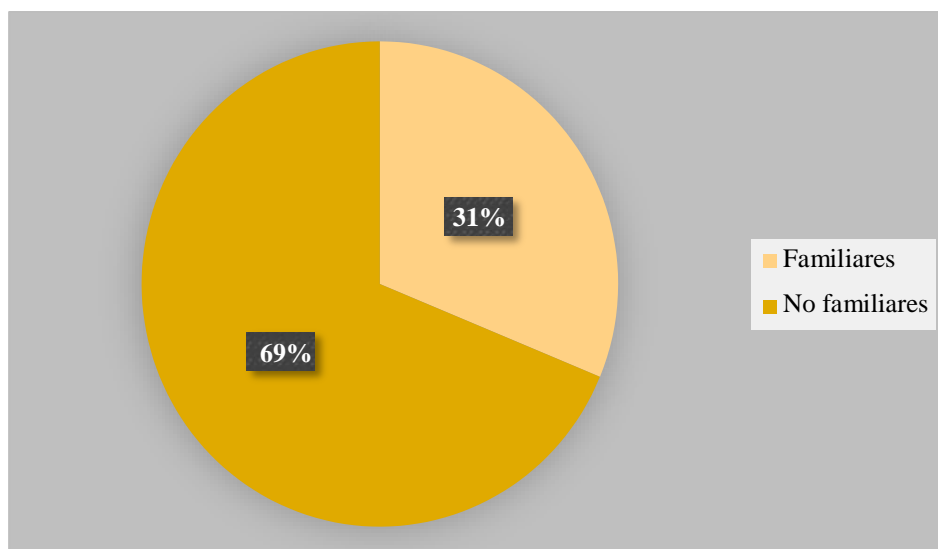


Figura 8. Vínculo de parentesco con los trabajadores

Fuente. Tabla 2

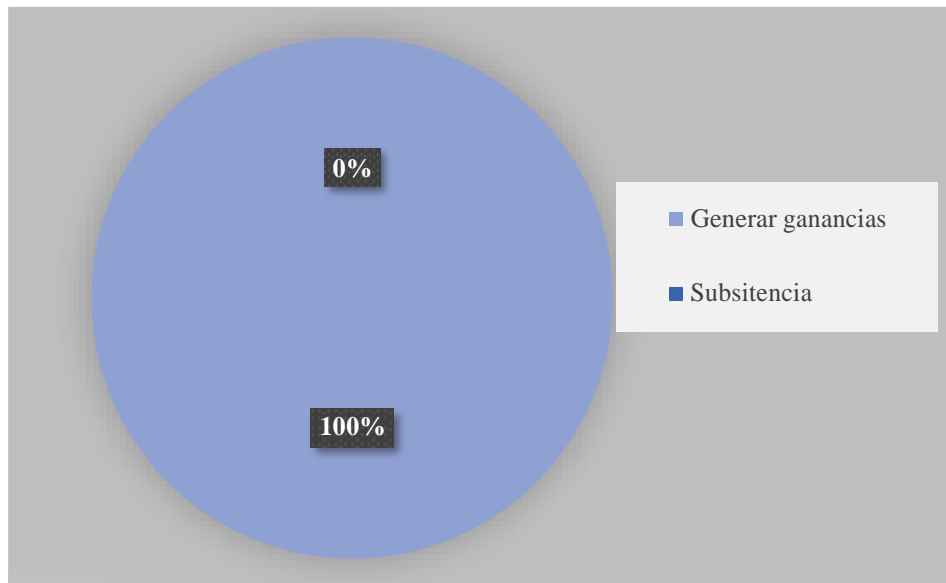


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

Características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos, en Galerías Shopping Center, Ciudad de Chimbote, año 2019

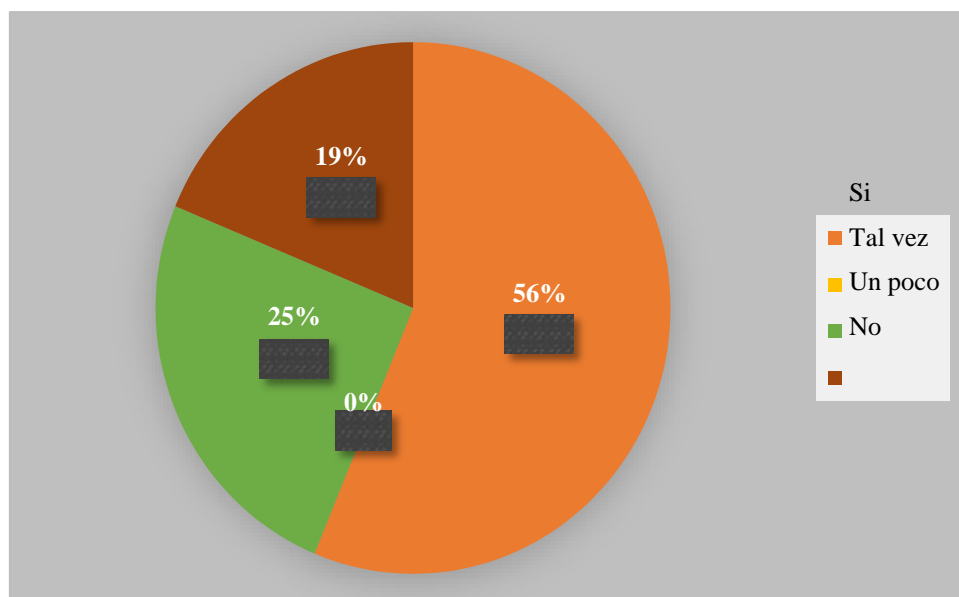


Figura 10. Conocimiento de la Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

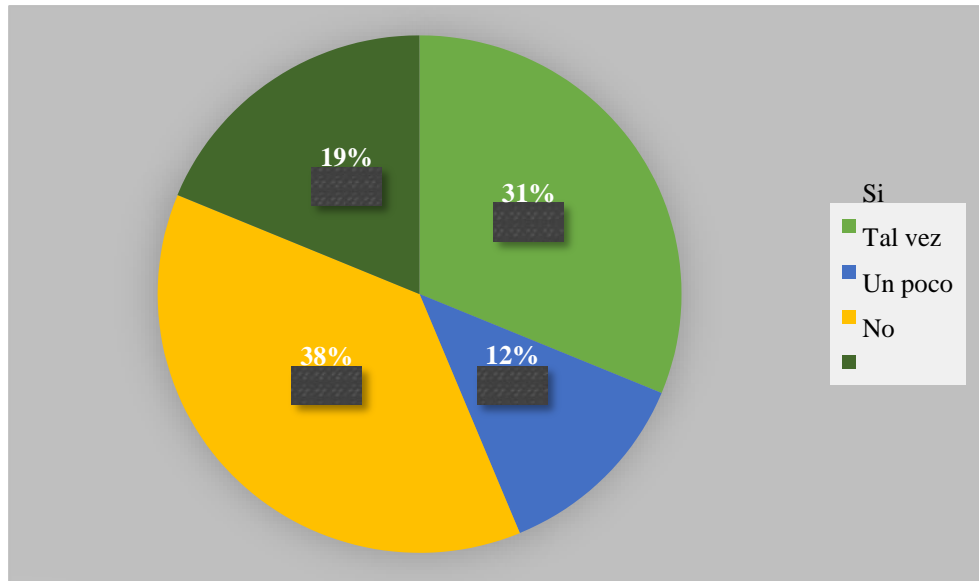


Figura 11. Conocimiento de la norma ISO 9001

Fuente. Tabla 3

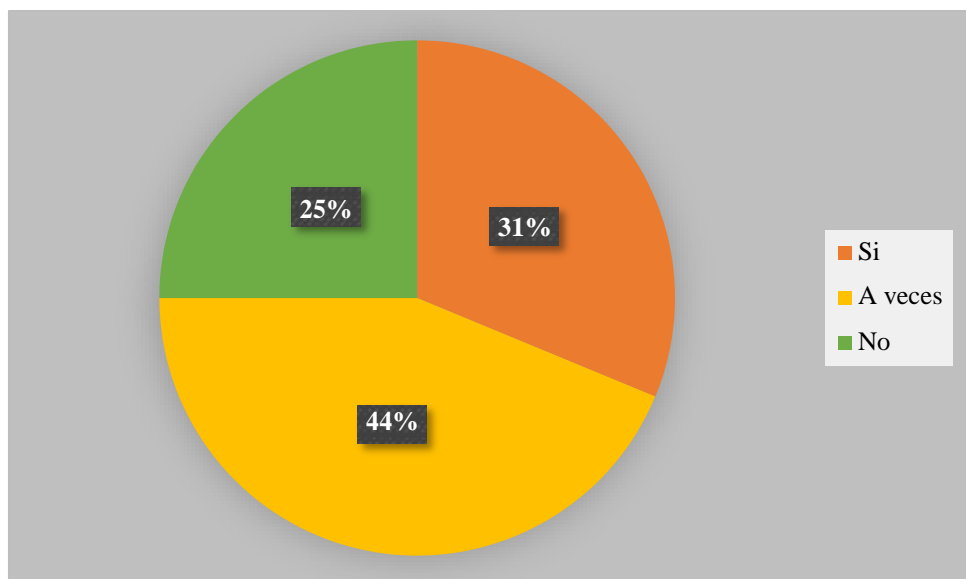


Figura 12. Aplicación del liderazgo en pro de la mejora de la Calidad

Fuente. Tabla 3

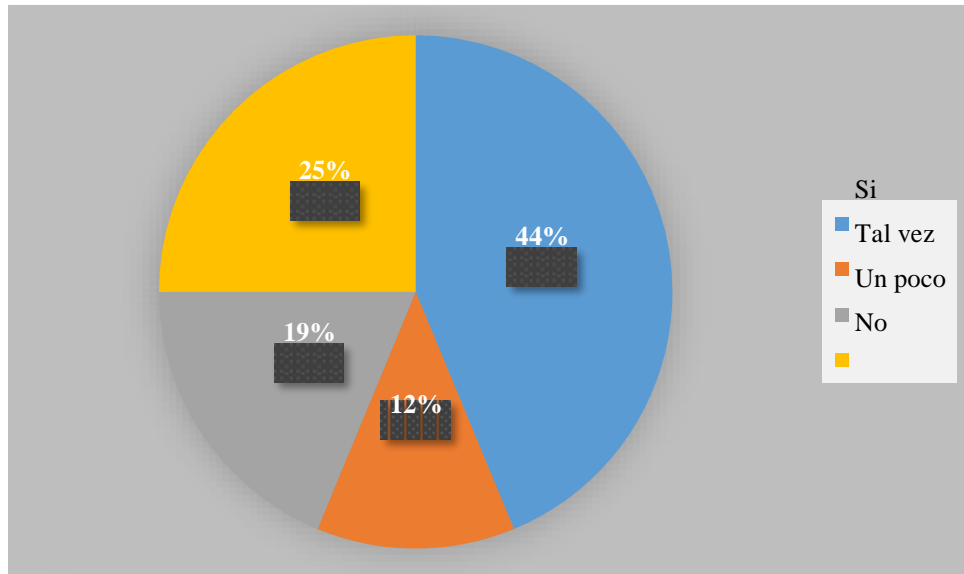


Figura 13. Conocimiento del significado del liderazgo

Fuente. Tabla 3

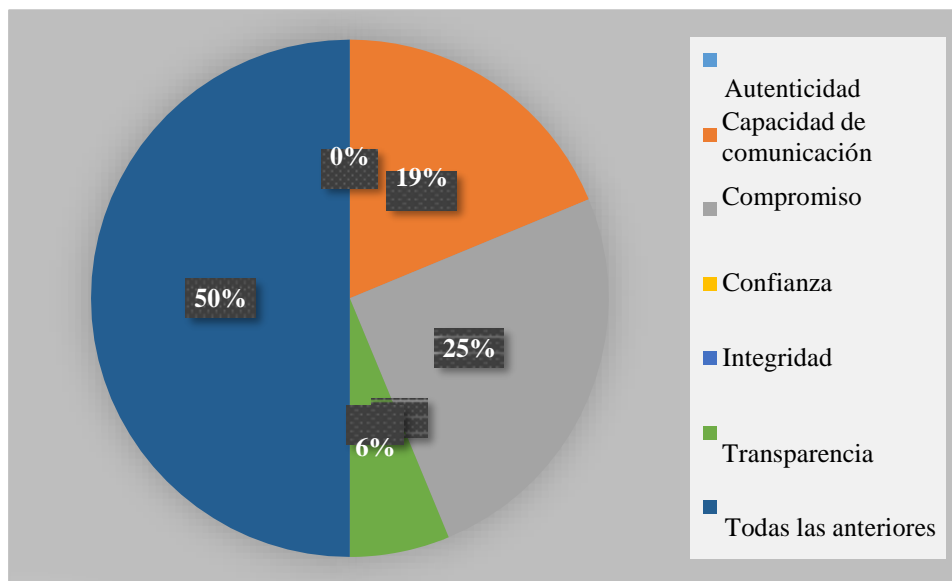


Figura 14. Cualidades que los representantes consideran debería poseer un líder

Fuente. Tabla 3

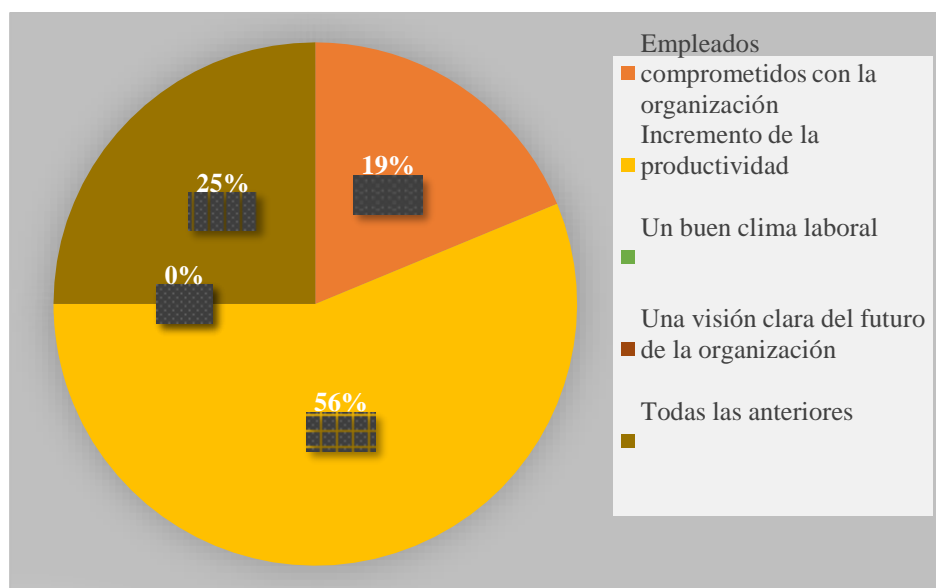


Figura 15. Impacto que se obtiene cuando se aplica un liderazgo eficaz en las organizaciones

Fuente. Tabla 3

Anexo 8

Uso del turnitin

The screenshot shows a web browser window with the URL `ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1804871302&student_user=1&u=1101204828&s=1`. The Turnitin logo is visible in the top left, and the user name **KARLA MABEL ESTRADA HUANCA** and document ID **TC 690-KEstradaH-Turnitin-J-2022-01** are in the top right. The main content area displays the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE EQUIPOS INFORMATICOS EN GALERÍAS SHOPPING CENTER, CIUDAD DE CHIMBOTE, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ESTRADA HUANCA, KARLA MABEL

On the right side, a red box titled **Resumen de coincidencias** shows a **0 %** similarity score. Below this, a message states: **No existen fuentes coincidentes para este informe.**

At the bottom of the interface, the status bar includes: **Página: 1 de 73**, **Número de palabras: 17010**, **Versión solo texto del informe**, **Alta resolución**, and a toggle switch for **Activado**.