



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS DEL
MERCADO “MODELO”, DISTRITO DE CHIMBOTE,
2018**

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

**AUTORA
CARRILLO CRUZ, YULI BANEZA
ORCID: 0000-0003-2445-996X**

**ASESOR
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

Carrillo Cruz, Yuli Baneza
ORCID: 0000-0003-2445-996X

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

ASESOR

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

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

JURADO

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

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

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

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios que me dio la vida,
salud y fuerza para
comenzar y no desmayar en
el transcurso de esta carrera

A mis padres y a mis hermanos
que con su apoyo firme
invariable e inmutable
influyeron de manera
positiva para terminar mis
estudios.

A mi alma máter Uladech
católica por ser parte de mi
formación profesional y a
mis profesores que me
formaron con calidad
científica, ética y
responsabilidad.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por el apoyo constante e inquebrantable, por su ejemplo, sus consejos y ayuda en el transcurso del estudio de mi carrera profesional

Asimismo, dedico este trabajo de investigación a mis hermanas por su ánimo, apoyo incondicional y ejemplo de superación para cumplir mis metas

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018. Presentando un diseño no experimental – transversal- descriptivo. Para el recojo de la información se tomó una muestra de 12 las 28 micro y pequeñas empresas, aplicándoles un cuestionario de 22 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 41.70% tienen grado de instrucción secundaria, el 75.00% son dueños de las microempresas, el 66.70% tienen de 7 años a más en el cargo. El 67.00% de los negocios tienen de 7 años a más en el rubro, el 75.00 % se crean para generar ganancias. El 91.70% no conocen de Gestión de Calidad, el 100.00% desconocen técnicas de gestión de calidad, el 83.30% no conocen sobre liderazgo, en el 59.00% de las Mypes se promueve el trabajo en equipo, el 83.00% considera que el liderazgo influye en el comportamiento de sus trabajadores. La investigación concluye que la totalidad desconocen técnicas de gestión de calidad, la mayoría desconoce sobre gestión de Calidad y liderazgo, no emplean algún tipo de motivación o incentivo con los trabajadores, pero consideran que el liderazgo puede influir en el comportamiento de sus trabajadores.

Palabras clave: Calidad, gestión, liderazgo, motivación.

ABSTRACT

This research paper presents a non-experimental design, of a descriptive type, quantitative level, was carried out with the objective of: Determining the characteristics of quality management with the use of leadership and improvement plan in micro and small businesses in the commerce sector, Sale of clothing for ladies of the “model” market, Chimbote district, 2018. Of the 28 micro-enterprises, a targeted sample of 12 was taken, to which a questionnaire of 25 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: About microentrepreneurs: 41.70% have secondary education, 75.00% own microenterprises, 66.70% have 7 years or more in office. On micro and small businesses: 100.00% of businesses have 1 to 5 workers, 75.00% are created to generate profits. On quality management and leadership: 91.70% do not know about Quality Management, 100.00% do not know quality management techniques, 83.30% do not know about leadership, in 59.00% of Mypes teamwork is promoted, 83.00% believe that leadership influences the behavior of their workers. And reaching the conclusions: The majority are owners of their businesses, the majority are created to generate profits, the majority promotes teamwork, the vast majority do not know about Quality Management, do not have knowledge about leadership, but consider that leadership It influences the behavior of its workers.

Keywords: Quality, management, leadership, motivation.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)	v
5. Resumen y Abstract	vii
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
III. Hipótesis... ..	42
IV. Metodología.....	43
4.1. Diseño de la investigación.....	43
4.2. Población y muestra	44
4.3. Definición y operacionalización de variables y los indicadores	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.5. Plan de análisis	47
4.6. Matriz de consistencia	49
4.7. Principios éticos	51
V. Resultados	53
5.1 Resultados	53
5.2 Análisis de resultados.....	58
VI. Conclusiones	79
Aspectos complementarios	81
Referencias bibliográficas	82
Anexos	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.....53

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018 54

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.....56

Tabla 4. Plan de mejora en las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote,201.....57.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	97
Figura 2. Genero.....	97
Figura 3. Grado de instrucción del representante.....	98
Figura 4. Cargo dentro de la empresa.....	98
Figura 5. Tiempo en el cargo de la empresa.....	99
Figura 6. Tiempo de la empresa en el rubro.....	99
Figura 7. Número de trabajadores.....	100
Figura 8. Relación de los trabajadores con el dueño de la microempresa.....	100
Figura 9. Objetivos de la creación de la empresa.....	101
Figura 10. Conoce el término Gestión de Calidad.....	101
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad que conoce.....	102
Figura 12. La gestión de calidad influye en alcanzar los objetivos.....	102
Figura 13. Dificultades tienen los trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad.....	103
Figura 14. Emplea el control en la empresa.....	103
Figura 15. Tiene conocimiento sobre liderazgo.....	104
Figura 16. Atributos del líder.....	104
Figura 17. Considera las opiniones de sus trabajadores para las decisiones en la empresa.....	105
Figura 18. Promueve el trabajo en equipo.....	105
Figura 19. Ayuda a los colaboradores cuando cometen un error.....	106
Figura 20. El liderazgo influye en el en el comportamiento de los trabajadores.....	106
Figura 21. Saben manejar los conflictos en el negocio.....	107
Figura 22. Motivación o incentivan a los trabajadores.....	107

I. INTRODUCCIÓN

En nuestros días ya no podemos hablar sólo de la calidad con que ha sido elaborado un producto o servicio, sino que la novedosa forma de evaluar la calidad ha cambiado y evolucionado en dirección al concepto de la calidad total, entonces la calidad de los servicios y productos se ha tornado en un objetivo supremo en las empresas y organizaciones de hoy. El desafío de toda organización o grupo es caminar en la competitividad produciendo con calidad al costo más razonablemente bajo posible. Aunque esto no sea tan fácil la dirección apropiada va por la implantación de pasos, reglas y procedimientos centrados en la calidad, y que esto proporcione la satisfacción a las necesidades del cliente, y reducir los tiempos de producción para conseguir ventajas competitivas, pero esto conlleva implícitos cambios.

Así mismo lleva a las corporaciones determinado tiempo para adaptarse a estos cambios con el objeto de incrementar y mantener su competitividad. Haciendo uso del liderazgo, donde los gerentes tienen que demostrar un comportamiento de dirección y como apoyo a la empresa. La gestión de la calidad empresarial permite que una sociedad se desarrolle constantemente. Por ende, las microempresas han demostrado su sobresaliente papel en la economía global, como foco generador de ingresos y empleo para los países en pleno desarrollo o en vías a lograrlo. (Temiño ,2018).

Nuestro país pasa por una ligera pero progresiva desaceleración de su economía debido a la coyuntura interna, como deficiencias en la administración del estado, desastres naturales y una gran crisis de liderazgo, Nuestra ciudad de Nuevo Chimbote no es ajena a esta desaceleración ya esta crisis, que se ve reflejado en el bajo poder

adquisitivo de los ciudadanos, pero por sobre todo una desazón e incomodidad en nuestra sociedad en general por la incapacidad de nuestros líderes. Debido a la escasa información que hay sobre estudios de gestión de la calidad con enfoque en liderazgo en el rubro prendas de vestir es el porqué de este estudio, con el que pretendemos aportar este conocimiento tan importante como es la gestión de la calidad y el liderazgo, muchas organizaciones grandes y pequeñas han llegado a la conclusión de la efectividad que dan los resultados de gestionar la calidad. (Villar, 2018).

La gestión e implementación de la calidad como filosofía y cultura es un viaje hacia la excelencia continua sin improvisaciones. Este estudio se centra en investigar la situación de las microempresas, su relación con el liderazgo y gestión de la calidad, ya que se desconoce cómo se está dando este enfoque en el rubro farmacias. Este estudio de investigación, de nivel descriptivo y de diseño no experimental transversal. Pretendemos dar una guía para recorrer este camino hacia la mejora y calidad, clasificando el liderazgo y circunscribiéndolo a la gestión de la calidad, creando una integración fuerte que sea de utilidad y beneficio a los grupos, empresas y corporaciones que deseen implantarla. (Zapata, 2019).

Los grupos empresariales donde de hecho se emplea el liderazgo, éste se constituye imprescindible. Se puede afirmar que los grupos, corporaciones y microempresas sin un liderazgo efectivo, está conducida al fracaso, por lo tanto, es preciso hablar de los problemas que ostentan las empresas hoy en día a causa de un defectuoso liderazgo. Es por esto que muchos investigadores que han profundizado en el tema del liderazgo,

pusieron énfasis en los rasgos de los directivos que pueden influir negativa o positivamente en las personas y grupos. (Robleto, 2017).

En Europa Hay 25 millones de microempresas, y son más que nunca, el motor de la economía, las cuales conforman hoy en día el 99.00% del total del universo empresarial, dos puestos de trabajo de cada 3 y más de la mitad de valor agregado. Las micro empresas también forman parte vital de la economía europea, al igual que en el resto del mundo. (Euronews ,2018).

En España, las microempresas hispanas representan el 94,1% del total de empresas, compuestas por no más de nueve empleados son las que sustentan la dinámica de trabajo y empleo, se destaca la estabilidad que pasa ahora estas empresas, siendo el pilar de la economía española, ya que generan el 38,5% del empleo total del país. (Naumov, 2018).

América Latina, es un conglomerado de países donde el interés por las Mypes es cada vez mayor, el aporte que hacen a la economía es invaluable por la importancia al momento de generar empleos, amortiguando socialmente el desempleo producto del descuido y malas políticas de los gobernantes de turno que muchas veces caen en el descredito por el flagelo de la corrupción. (Dini y Stumpo,2018)

En el 2016 la productividad del trabajo de una empresa mediana en América Latina era, en promedio, menos de la mitad de la que registraba una empresa grande de la misma región. En cambio, en el caso de las empresas pequeñas la productividad laboral

alcanzaba apenas el 23% de la productividad de una empresa grande y finalmente las microempresas presentaban un valor de la productividad laboral que alcanzaba apenas el 6% de aquella de las empresas grandes.

En Latinoamérica, las micro empresas son un elemento primordial del conglomerado empresarial en Latinoamérica, esta importancia se muestra en muchas dimensiones entre ellas su participación activa en el número total de empresas y la creación de empleo accesible. Pero se contrasta a una participación al producto interno bruto (PIB) regional, de tan solo el 25.00% situación que difiere con la de los países de la Unión Europea (UE) donde las micro empresas alcanzan en promedio el 56.00%. (Dini y Stumpo, 2018)

Además de esto, es evidente que estamos atravesando una crisis mundial de liderazgo, ya no se toma en cuenta los valores y la ética en la administración, sino, que se da importancia al cohecho, soborno de autoridades que se asocian para delinquir, enriqueciéndose ilícitamente. Tal es caso de corrupción de la empresa brasileña Odebrecht que viene sacudiendo a casi todos los gobiernos latinoamericanos, donde los líderes políticos han sido financiados con recursos monetarios producto de la corrupción con las que mueven sus campañas políticas para enquistarse en el poder. (Higinio, 2016).

A nivel nacional, la causa principal de los problemas de las Mypes es la informalidad y la evasión de impuestos, perjudicando así al estado y a ellas mismas, pero por otro lado tenemos un gobierno que no da apoyo a las Mypes, al contrario, son tomadas a

menos, siendo estas las principales generadoras de empleo en el país. Actualmente nuestro país y nuestra región pasa por una crisis de liderazgo muy grande con presidentes nacionales presos, y otros con orden de captura, refleja el grado de decadencia de liderazgo que estamos atravesando, incluso líderes empresariales, han caído en esta espiral de corrupción. En cuanto a la gestión de la calidad las proyecciones económicas no son muy alentadoras. (Banco Mundial, 2017).

Para el 2018, se vislumbra que el PIB se desacelere ligeramente por causa de la estabilización en el sector minero y una persistente débil inversión privada, ésta última, se vio afectada por las situaciones de crisis globales adversas y a la incertidumbre relacionada con los casos escandaloso de corrupción por causa de proyectos firmados en años pasados” A consecuencia de esas consideraciones, el desarrollo de habilidades directivas ha tenido un gran auge en los últimos años. En cuanto a la productividad, no hay perspectiva de mejora, la pesca está disminuyendo considerablemente, las vedas son más largas, y las consecuencias se ven ahora, a causa de que se carece de un plan y dirección estratégica enfocada en la calidad. “Es importante conocer que el sistema económico en la Provincia del Santa estaba basado en sus actividades base, la Pesca y el Acero” (Higinio, 2017).

La falta de una gestión de calidad enfocada en el liderazgo, está trayendo consecuencias y problemas graves en nuestra región y ciudad. La falta de organización, visión, y proyección enfocada en la calidad está haciendo que muchos emprendedores giren hacia el camino de la informalidad. La sociedad nacional de industrias anunció que una de cada cinco Mypes textiles se volverían importadoras debido al contrabando

subconteo y subvaluación de productos traídos desde China, lo que hará difícil revertir la situación, esto revela que hay una fuerte tendencia a la importación de productos textiles manufacturados. Según Rodolfo León presidente de la cámara de comercio y producción de la Provincia Del Santa, las mype desarrollan principalmente actividades de comercio de textiles y turismo, la cámara de comercio del Santa tiene un registro promedio de 120 mypes pero sin embargo existen muchas otras más que han optado por la informalidad. (Euronews ,2018).

En nuestra provincia y región también vivimos una latente crisis de liderazgo, el expresidente regional, se encuentra preso por corrupción, dejando a la Provincia Del Santa y a nuestra región en un retraso y endeudamiento sin precedentes, haciéndonos quedar mal vistos ante todo el país y el mundo. Las micro empresas del rubro de prendas de vestir pueden estar siendo afectadas por esta coyuntura, sin embargo, es necesario indagar sobre la situación de las Mypes y las causas que podrían estar incidiendo en su comportamiento interno y externo, en su productividad y en sus políticas de recursos humanos, es por esto que mediante este trabajo se pretende arrojar luz mediante datos y resultados fiables en cuanto a la gestión de la calidad enfocado al liderazgo. Por ende, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

Para poder alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Precisar las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

Establecer las características en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018. Definir las características de una gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

Elaborar un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

La finalidad de la investigación está orientado a poder determinar las características más importantes de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018. Es decir conocer las características de los representantes, en las micro y pequeñas empresas y de la variable en estudio. Por ende, esta investigación se justifica teóricamente ya que se dieron aportes muy importantes referente a la gestión de calidad y el liderazgo, donde se llegaron a conocer los todos los beneficios de las Mypes, para que así se puedan evaluar y también puedan compararse en cuanto a su competencia, lo cual ara que los comerciantes puedan día a día la calidad de sus productos, atención y servicio. Así mismo ayudara como un ejemplo o modelo para los posteriores investigadores de las diferentes universidades de nuestro país y de preferencia a los que estudian la carrera de administración de empresas, guiándose e igualando resultados para así lograr un mejor análisis de investigación.

Así mismo de los resultados que arroje esta investigación se podrá recomendar mejoras en caso de resultados negativos, elaborando un plan de mejora, esto también será beneficioso para la comunidad en general. Siendo este rubro un mercado en crecimiento y en camino hacia la formalización, este estudio permitirá servir de referencia para futuras investigaciones y como base de consulta para aquellos que quieran empaparse del tema y futuros emprendedores empresarios que quieran entrar en este rubro, para tener información de cómo implementar actividades de gestión de la calidad enfocados en el liderazgo con resultados positivos que redunde en competitividad y calidad para sus emprendimientos.

El presente trabajo de investigación de diseño no experimental - transversal de tipo descriptivo. Para el acopio de la información se tomó una muestra dirigida de 12 las 28 microempresas, aplicándoles un cuestionario de 22 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Sobre los microempresarios: el 41.70% tienen grado de instrucción secundaria, el 75.00% son dueños de las microempresas, el 66.70% tienen de 7 años a más en el cargo. Sobre las micro y pequeñas empresas: el 67.00% de los negocios tienen de 7 años a más en el rubro, el 75% se crean para generar ganancias. Sobre la gestión de calidad y el liderazgo: el 91.70% no conocen de Gestión de Calidad, el 100.00% desconocen técnicas de gestión de calidad, el 83.30% no conocen sobre liderazgo, en el 59.00% de las Mypes se promueve el trabajo en equipo, el 83.00% considera que el liderazgo influye en el comportamiento de sus trabajadores. Concluyendo que: La totalidad desconoce técnicas de gestión de calidad, la mayoría desconoce sobre gestión de Calidad y liderazgo, no emplean algún tipo de motivación o incentivo con los trabajadores, pero consideran que el liderazgo puede influir en el comportamiento de sus trabajadores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

González (2017) en su investigación *El Liderazgo y el Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa comercial Mao Underaction Ec del Cantón de Ambato, Provincia de Tungurahua*. Tuvo como objetivo general: Investigar la influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional en la empresa Mao Underaction de la ciudad de Ambato. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Analizar el tipo de Liderazgo que se aplica en la empresa Mao Underaction de la ciudad de Ambato. Determinar el tipo de Clima Laboral que existe en la empresa Mao Underaction de la ciudad de Ambato. Identificar la existencia de un documento técnico – científico para mejorar las deficiencias encontradas en la empresa Mao Underaction EC del cantón Ambato. Aplicando como metodología: de nivel correlacional, corte transversal y enfoque cuali-cuantitativo, basado en la modalidad de campo y bibliográfica, la muestra fue la población total de la organización que tiene 50 trabajadores de la empresa, empleando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, de donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 66.00% menciona que el liderazgo de las autoridades aporta parcialmente al clima organizacional, el 66.00% considera que el liderazgo de las autoridades aporta parcialmente al clima organizacional, el 72.00% piensa que no existe un buen liderazgo en la empresa, el 68,00% considera que su salario es parcialmente justo en cuanto a las actividades que realiza en la empresa. Concluyendo que: La mayoría menciona que el liderazgo

de las autoridades aporta parcialmente al clima organizacional, la mayoría de la población encuestada considera que su salario es parcialmente justo en cuanto a las actividades que realiza en la empresa, la mayoría de la población encuestada considera que su salario es parcialmente justo en cuanto a las actividades que realiza en la empresa.

Robledo (2017) en su investigación *El cambio de liderazgo en una empresa familiar*. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo afecta el tipo de liderazgo en una empresa familiar en cuanto a su funcionamiento, en la eficiencia de los empleados y en los resultados económicos. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar si el nuevo estilo de liderazgo tiene una correlación significativa con la eficacia de los empleados en el trabajo. Determinar si el nuevo estilo de liderazgo será eficaz para la empresa, determinar cuáles fueron los cambios más importantes que se dieron en la empresa con el cambio de liderazgo. Determinar qué tan fuerte es la influencia del nuevo liderazgo en los resultados productivos de la empresa, determinar qué tan positivo fue el cambio de liderazgo para la empresa. Determinar cómo tomó el proceso de cambio el personal de la empresa y si trajo beneficios para la empresa el cambio de liderazgo. Aplicando como metodología: cuantitativa/cualitativa, cuantitativa por que se empleó una encuesta para levantar la información y luego se procedió a tabular y procesarla. Es cualitativa, porque se analizó la información de la encuesta pretendiendo esclarecer los elementos claves o variables que inciden en este tipo de fenómeno, el diseño se realizó mediante un estudio de caso según las circunstancias en el cual se obtuvo

la información más adecuada para la situación puntual, se aplicó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento, la muestra estuvo formada por 57 empleados de la empresa. Se obtuvo los siguientes resultados: el 47.00% tienen estudios universitarios, el 49.00% de los encuestados tienen entre 11 y 15 años trabajando en la empresa. Se llegó a las siguientes conclusiones: Una mayoría relativa tienen estudios universitarios, el cambio de liderazgo en la empresa familiar nicaragüense “Comercial Ruiz S.A.” llevó a una gradual situación económica decreciente de la misma. Se determinó que el liderazgo de la gerencia anterior era Transformacional, mientras que en la gerencia actual se puede definir como liderazgo Autocrático con leve inclinación al liderazgo Laissez-faire demostrando que el tipo de liderazgo, ha incidido de manera decisiva en los resultados económicos negativos de la empresa.

Navarro (2017) en su investigación *Diagnóstico de liderazgo y su impacto en el capital humano*. Caso de análisis comparativo comercial de dos empresas del sector hotelero. Tuvo como objetivo general: Analizar los estilos de liderazgo transformacional y transaccional de dos empresas del sector hotelero con categoría de 3 estrellas y con una estructura departamental similar, para identificar cual genera mayor grado de satisfacción laboral por área funcional de manera comparativa. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Conceptualizar los diferentes modelos y estilos de liderazgo. Conceptualizar los diferentes modelos de satisfacción laboral. Identificar y caracterizar cuales de estos estilos de liderazgo están presentes en las diferentes áreas funcionales de empresas objetos de estudio. Determinar los

niveles de satisfacción laboral de los empleados por área funcional de las empresas de acuerdo a las dimensiones de satisfacción laboral. Identificar de acuerdo a los resultados de niveles de satisfacción laboral y estilos de liderazgo predominantes, cual es el estilo de liderazgo que presenta un mayor grado de satisfacción laboral por área departamental de las unidades caso de estudio. Aplicando como metodología: tiene un alcance correlacional y de tipo cuantitativo, la forma en que se presenta esta investigación es de manera no experimental. El diseño de esta investigación fue transeccional o transversal ya que se recolectaron datos durante un tiempo determinado en el sitio de interés, la población total de empleados ubicados en las dos empresas del sector hotelero de este caso de estudio es de 81 trabajadores, se realizó un muestreo por conveniencia o juicio teniendo como resultado un censo de cada área funcional de ambas unidades excluyendo de este a la gerencia general y a los servicios externos de la empresa, aplicando la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento. Se obtuvo los siguientes resultados: Unidad de estudio A: el 57.10% de los empleados pertenecen al género femenino, el 37.10 % tienen entre 41-50 años, el 32.4% concluyeron sus estudios universitarios. Unidad de estudio B: el 55.60% de los empleados pertenecen al género femenino, el 33.30 % tienen entre 41-50 años, el 35.30% concluyeron sus estudios secundarios. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría relativa de las unidades A y B son de género femenino, una mayoría relativa de las unidades A y B tienen entre 41 – 50 años de edad, así como mayoría relativa de las unidades A y B concluyeron sus estudios secundarios.

Antecedentes nacionales

Zapata (2019) en su investigación *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor eirl en el distrito de sullana año 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las estrategias de la calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Describir los tipos de calidad del servicio en la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Identificar los estilos de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Describir los principales factores de liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Aplicando como metodología: de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable calidad de servicio fue los pasajeros, aplicando fórmula estadística se determinó 68 clientes a encuestar. Se obtuvo los siguientes resultados: se aprecia que el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa; el 52% del personal manifiesta que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; el 67% del personal manifiesta que el administrador de la empresa siempre lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad; el 55% del personal manifiesta que el

administrador siempre entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar; y se llegó a las siguientes conclusiones: las estrategias de la calidad del servicio es sinceridad porque los choferes son honestos al momento de realizar el cobro, actitud porque son personas amables y cordiales, y los estilos de liderazgo son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato.

Espinoza (2019) en su investigación *Gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos sac, distrito de sullana, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Describir las características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019, Asimismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. Identificar los principios de gestión de calidad que utiliza la empresa limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. Describir los tipos del liderazgo en la empresa limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. Describir las Principales características de Liderazgo en la empresa Limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. Tuvo como metodología: de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, teniendo los siguientes resultados: desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 67.33% indica que siempre la calidad del producto va de acorde a la imagen de la empresa. Desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica

que siempre los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización, En la tabla 9 denominada “toman en cuenta las opiniones para las decisiones” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 33.33% indica que siempre para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas. Se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 80.00% indica que siempre el líder si influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa. Concluyendo que la empresa siempre se preocupa por la participación e integración de su personal, una mayoría considera que a veces el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas,

Medina (2019) en su investigación *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las mype rubro abarrotes mercado de castilla piura, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características de la competitividad y el liderazgo en las MYPE, rubro Abarrotes Mercado de Castilla – Piura, Año 2019. Asimismo, los siguientes objetivos específicos: Indicar los tipos de liderazgo que existen en las MYPE, rubro Abarrotes Mercado de Castilla Piura, año 2019. Conocer las herramientas del liderazgo en las MYPE, rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019. Identificar las estrategias de la competitividad en las MYPE rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019. Conocer los elementos de la competitividad en las MYPE rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019. Donde aplico la siguiente metodología: de

nivel descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, las preguntas fueron cerradas de escala nominal y fueron aplicadas a propietarios, trabajadores y clientes. De donde obtuvo los siguientes resultados: el 100% de encuestados si práctica algún tipo de liderazgo que permita mejorar la productividad de sus trabajadores, el 73% de encuestados creé que sus habilidades si son tomadas en cuenta dentro de su centro de labores, se evidencia que el 73% de encuestados no considera alto su grado de motivación laboral, se evidencia que el 80% de encuestados si estimula a sus trabajadores, se evidencia que el 80% de encuestados si ha usado alguna herramienta para evaluar a sus trabajadores, se evidencia que el 64% de encuestados no ha recibido ningún tipo de reconocimiento por realizar bien sus actividades concluyendo que: los tipos de liderazgo más practicados en las MYPE investigadas son: El liderazgo participativo, que promueve el diálogo entre los pertenecientes a la organización, siguiendo el Lid. Autoritario, se muestra en el carácter firme del líder para afrontar situaciones difíciles que se presentan en la tienda, el liderazgo delegativo o *laissez faire* permite a los trabajadores tener autonomía en el desempeño de funciones y decisiones, cuando se encuentre ausente el líder; así mismo el liderazgo transaccional que se centra en motivar al grupo de trabajo a realizar sus actividades encomendadas y por último el liderazgo transformacional, esté favorece la preocupación y motivación de los trabajadores dentro de la organización.

Antecedentes locales

Charqui (2016) en su investigación *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del Distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes en las micro y pequeñas empresas, rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz. Determinar las características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz. Teniendo como metodología: de diseño no experimental transversal. Asimismo, se obtuvieron los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados se observó que el 41.7 % tienen entre 36 a 40 años de edad, el 66.7% son de género femenino. El 37.5% manifiestan tener un grado de instrucción secundaria completa. el 54.2% cree que las empresas fueron creadas con la finalidad obtener ganancias. además del total de MYPE encuestados se observa que el 100% se encuentran formalizadas, de acuerdo a la información obtenida el 54.2% de gerentes manifestaron que no es importante el requerimiento de calidad en una decisión. El 58.3% manifiesta que no posee información suficiente para tomar una decisión de calidad. Además, se observó que el 62.5% de gerentes manifiestan

que no toman importancia la aceptación por parte de los subordinados para lograr una eficaz puesta en práctica de la decisión. El 58.3% manifiesta que los subordinados no comparten los objetivos empresariales que se pretende alcanzar por medio de la resolución de un problema. El 66.7% manifiestan que no hay probabilidad que se produzca un conflicto entre los subordinados. El 62.5% de gerentes encuestados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores en cuenta a las decisiones que se vaya a tomar en la organización. Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones: Las principales características del liderazgo participativo, son las siguientes: no consideran importante tomar decisiones de calidad, poca consideración hacia la participación de sus colaboradores en la toma de decisiones, poco interés por la aceptación de las decisiones tomadas por parte de los subordinados. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo participativo en las MYPE estudiadas debido a que consideran irrelevante las opiniones de sus colaboradores. Las principales características del liderazgo participativo identificados se basan en que los líderes escuchen todas las opiniones o sugerencias de sus colaboradores haciéndolos sentir parte de la empresa generando en ellos compromiso por lograr los objetivos empresariales, lo cual no se cumplen en las empresas.

Higinio (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general:

Describir las principales características del liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio–rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros, en el distrito de Huaraz, 2014. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes en las micro y pequeñas empresas, sector servicio– rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014. Identificar las principales características del liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas del sector servicio – rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros de la ciudad de Huaraz, 2014. Aplicando como metodología: el diseño fue no experimental transversal. De los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados el 33.33% manifestó tener de 41 a 45 años de edad, al igual que el 33.33% con una edad 36 a 40 años. El 91,67% es del sexo masculino. El 58,33% mencionó estar casado. El 50,00% manifestó tener un nivel de instrucción superior universitario completo. El 16,67% mencionó estar laborando 15 años, y el 16,67% manifestó estar laborando 12 años, y el 16,67% afirmó estar laborando 7 años. El 16,67% informó que la empresa tiene 35 años, y el 16,67% manifestó que la empresa tiene 30 años, y el 16,67% dio a conocer que la empresa tiene 25 años. El 100,00% manifestó que la actividad de la empresa y su constitución fueron de manera formal. El 91,67% mencionó haber fundado la empresa con racionalidad empresarial. El 66,67% mencionó que la empresa fue fundada con racionalidad de subsistencia. El 58.33% manifestó no brindar de manera correcta las indicaciones de cada actividad. El 75.00% mencionaron no dar importancia a las relaciones con los colaboradores. El

83,33% manifestó no dar respuesta inmediata a los conflictos de los colaboradores. El 66,67% manifestó no tener un alto grado de confianza para otorgar cargos importantes. El 58,33% afirmó no dar reconocimiento por el logro de los colaboradores. El 75,00% mencionó no utilizar una comunicación efectiva para que haya un mejor desempeño. El 66,33% no guía en las indicaciones constantemente de las actividades. El 58,33% manifestó no tener credibilidad en las decisiones en consenso. El 58.00% manifestó no dar respuesta inmediata a la solución de problemas. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones: El liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio–rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros, en el distrito de Huaraz, se caracteriza por su deficiente aplicación, como consecuencia de la falta de interrelación con sus miembros y el bajo interés mostrado por parte de los responsables de las Mype del rubro de empresas en estudio.

Villanueva (2016) en su investigación *Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, aa. hh san luis, Nuevo Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. Asimismo, los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPES del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de

carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. Describir las principales características de las Mmicro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. Describir las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. La metodología fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 13 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas resultados: El 69.23% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años, El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a sus familiares, El 100.00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, El 84.62% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad, El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión el liderazgo empresarial, El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran la dificultad en la aplicación de la gestión de

calidad, es la poca iniciativa, El 69.23% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la observación, El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, El 61.54% de los representantes conocen el significado de Liderazgo, El 76.92% de los representantes a veces promueven al trabajo en equipo, El 63.23% de los representantes aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo. Concluyendo que: La mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en el liderazgo, debido a que fomentan el trabajo en equipo, y siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo.

Pereyra (2018) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dosestrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Asimismo, los siguientes objetivos específicos: determinar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, determinar las principales características de la

gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Donde aplico la siguiente metodología: la investigación fue no experimental-transversal, se recogió una población de 7 micro y pequeñas empresas tomando como muestra al 100%, por lo que se aplicó un cuestionario de 23 preguntas. De donde obtuvo los siguientes resultados: El 71.4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del Género femenino, El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario, El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores de los representantes de las micro y pequeñas empresas, El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de 0 a 3 años, El 57.1% tienen de 0 a 3 años tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, El 85.7% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 71.4% son Personas no familiares, El 85.7% es por generar ganancia, El 71.4% conoce el término gestión de calidad, El 85.7% conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad, El 42.9% de las dificultades para la implementación de Gestión de Calidad es el desconocimiento del puesto, El 57.1% es la evaluación para medir el rendimiento del personal, El 100.0% respondieron que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, El 100.0% respondieron que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, El 100,00% conoce el significado exacto de la palabra liderazgo, El 71.4% respondieron que comunicación y el saber escuchar, El 85.7% promueve el trabajo en equipo, El

100.00% ayuda a resolver los errores de una manera correcta, El 100.0% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones, concluyendo que: la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Conocen el término gestión de calidad, pero no lo aplican en su totalidad

2.2 Bases teóricas

Las microempresas en el Perú

Empresa, es aquella unidad institucional, económica y social que produce bienes y servicios que se demandan en el mercado, estos productos se fabrican mediante factores de producción, con el objetivo de tener beneficios maximizados.

En nuestro país está establecido en el artículo 2° de la ley Mype 28015, que la micro y pequeña empresa, es una entidad o emprendimiento creado y dirigido por una persona natural individual o jurídica en sociedad, teniendo como objetivo comercializar, extraer, producir y transformar materias primas en bienes y brindar también servicios, establecido en el decreto legislativo N° 1086.

Sin embargo, es preciso agregar que la Ley N° 30056 promulgada en el año 2013, específicamente en su artículo 11°, modifica el artículo 5° de la ley Mype, quedando establecido que, la microempresa tiene un porcentaje de ventas anuales máximo de 150 UIT. La pequeña empresa de 150 a 1700 UIT. Y la mediana empresa, ventas anuales de 1700 hasta 2300 UIT. Además, la referida ley elimina el rango de número máximo de trabajadores con el cual se calificaba a una Mype. (Ley N° 30056, 2013)

En el Perú las microempresas, nacen producto de la falta de empleo formal, y de la necesidad de obtener ingresos que aunque bajos, le brinde subsistencia a los trabajadores, sin dejar de lado que, las crisis que se han vivido, tales como el terrorismo, el gobierno de Alan García, y las privatizaciones en el gobierno de Fujimori, produjeron una de las más grandes crisis económicas, motivo por las cuales hubo también muchos trabajadores que al ser despedidos, optaron por crear microempresas para subsistir, sin embargo estas Mypes carecen de sustento técnico y la gestión se basa generalmente en el empirismo.

Calidad

Refieren que la calidad, se ha tornado hoy en la actualidad en un principal objetivo estratégico para las corporaciones, organizaciones y empresas, esto porque cada vez más, sus subsistencia en el tiempo depende de la calidad con que están elaborados sus productos y servicios, que ponen a disposición de los consumidores y clientes y si se están cumpliendo sus expectativas. (García, García, Piattini y Pino ,2018).

Mientras que González (2017) “La calidad es un concepto complejo, multidimensional, polisémico, que presenta numerosos aspectos y se presta a múltiples enfoques” (p.12). Por ello, esta conceptualización de la calidad, se ha manifestado de diferentes formas y maneras, no todas son completas, no obstante, conjuntamente establecen características propias hacia la calidad y su aplicación metodológica.

Gestión de la calidad.

Este es un concepto que viene tomando cada día una mayor relevancia en el quehacer diario de cada empresa, esto vendría a ser, un conjunto de acciones coordinadas que se instauran por medio de la planificación, el control, la mejora de la calidad que gestionado dentro de la empresa reduce las actividades improductivas que no aportan valor agregado en la retroalimentación del ciclo o proceso, produciendo en consecuencia un sistema más eficiente y efectivo.

Cortés (2017) afirma que la gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que las expectativas de los clientes sea cubierta.

La Gestión de la calidad total

Gestionar la calidad total denota una actitud filosófica por medio del cual la empresa o corporación procura ofrecer a sus consumidores o clientes servicios y productos que cubran sus expectativas y necesidades completamente, es menester para esto que la empresa se empape de una cultura de calidad en todos los ámbitos, implementando procesos correctivos desde el principio, erradicando los errores y diseños defectuosos. (García, García y Piattini, 2018).

La gestión de la calidad total requiere que todos los integrantes de la empresa participen con ánimo de mejorar las cosas para el bien común, porque, si crece el compromiso total y la entrega del personal a avanzar hacia la calidad total, la empresa también crecerá, todos crecen, trayendo competitividad y desarrollo a un nivel alto.

La ventaja competitiva de la calidad y la estrategia

Hay una ventaja de competitividad cuando implementamos estratégicamente acciones para gestionar calidad de manera eficiente y oportuna, la competitividad se delimita como la capacidad que tiene una empresa u organización para generar un producto o servicio de mayor calidad que el de su competencia, la competitividad al día de hoy, es requerida enormemente por las organizaciones en la que los clientes tienen participación en la producción y diseño del producto y servicio.

Socconini y Reato (2019) afirman que: “La estrategia es un plan de alto nivel destinado a lograr un objetivo. Para que un proyecto, cualquiera que sea, tenga éxito, es imprescindible contar con un plan estratégico lo más detallado posible y llevarlo a cabo de manera metódica”

Es un hecho innegable que la calidad y la estrategia genera competitividad, la competitividad nos ayuda a mantenernos actualizados y activos en todo adelanto que se descubra, y la empresa se mantiene a la vanguardia. De esta forma se logra la excelencia y el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes si lo aplicamos a nuestra realidad.

Control de la calidad

Es aquella actividad de gestión mediante el cual evaluamos la actitud y el comportamiento real, comparamos el comportamiento real con los objetivos y podremos actuar sobre las diferencias. De forma ideal, la responsabilidad del control se debería asignar a cada individuo, es decir, el autor de este estudio, propone como mejor sistema, una alternativa de autocontrol. Al respecto Cipriano (2016) afirma:

El control es una etapa básica en la administración de negocios, dado que, aunque un negocio cuente con una planificación efectiva una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el emprendedor no podrá verificar cuál es la situación real del negocio, si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con lo planeado. Control es el proceso que consiste en medir, valorar y evaluar la planeación, organización y dirección, con la finalidad de medir, detectar, corregir y retroalimentar las variaciones, para lograr lo que pretende el negocio. El control es importante porque:

- Detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización y dirección.
- Ubica las desviaciones y las medidas correctivas correspondientes.
- Detecta las partes del negocio que han generado problemas. Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores. (p.21)

Las políticas de control de calidad es un compromiso que deben asumir los responsables de los niveles de autoridad, para que esto suceda es necesario el

compromiso no solo de plasmarlo en el papel, sino que también la decisión de hacerlo realidad en el quehacer diario de las actividades de la empresa.

Beneficios de la implantación de un sistema de gestión de calidad

La mejora del desempeño de la empresa se deberá en gran medida al tipo de gestión que se organice dentro de la corporación, la responsabilidad principal de estas acciones y gestiones, cae en los responsables del departamento de calidad. Finalmente son los clientes quienes darán el veredicto final si se está llevando a cabo acciones concretas.

Para González (2017) los beneficios de un plan de gestión de calidad se ven reflejados de la siguiente manera:

Los beneficios se traducen en “excelencia empresarial y social”, con lo que extiende así hasta la actualidad la evolución de la calidad. Esta idea encuentra sustento en la competitividad y en la gestión global de la calidad a largo plazo, con la participación de todos los miembros de la organización, para el aprovechamiento de la misma organización, de los clientes y de la sociedad en su conjunto. También queda incluido el desarrollo de sistemas integrados, la innovación, la gestión del conocimiento y los riesgos. El paso de una etapa a otra en la evolución de la calidad genera cambios que se reflejan en marcadas diferencias en el modo de la empresa establecer los objetivos, su orientación, prioridades, procedimientos de trabajo, responsabilidades y participantes. (pp.10-11).

Técnicas de gestión de calidad

- **El Benchmarking**

El Benchmarking es un proceso de cotejo y comparación continuo, de los procesos y servicios frente al de los competidores o la competencia directa, Temiño (2018) refiere que:

Radica en tomar como referencia, los mejores aspectos o destrezas de otras organizaciones, sean competidoras directas o pertenezcan a otro sector económico, agregándoles mejoras. Logramos encontrar tres tipos de benchmarking:

Benchmarking Interno: cuando se toma como ejemplo, determinada área funcional de la empresa, obteniendo muy buenos resultados.

Benchmarking Competitivo: es el que se emplea con empresas de competencia directa, en áreas donde claramente nos pueden estar superando.

Benchmarking Funcional, Genérico o Sintético: es aquél que se aplica con empresas que podrían ser o no competidoras directas, por ejemplo, cuando se toma como referencia las estrategias de una empresa que es líder en un sector diferente al de la propia compañía que se está analizando. (p.56)

- **El outsourcing**

El outsourcing es también entendido como tercerización o contratación externa de compañías para que, mediante sus recursos, realicen una parte de su producción (Temiño, 2018).

- **El Empowerment**

Es manera de trabajar conjuntamente, o llámese en equipo, para que estos no carezcan de iniciativa y puedan reconocer sus resultados alcanzados, perfeccionando constantemente el trabajo, amplificando las destrezas e incentivando la innovación a través de creatividad, esto es, implica una transformación de las relaciones entre los individuos en las instituciones (Bacqué y Biewener, 2016).

- **El Kaizen**

Se trata de una herramienta muy eficaz a la hora de mejorar un proceso sin que sea necesario realizar grandes inversiones de capital (...) el proceso, que se establece de manera permanente, se emplea para mejorar un proceso empresarial. La palabra podría traducirse como «mejora continua», aplicada de una forma gradual y ordenada que implique a toda la plantilla. (Socconini, Reato, 2019, pp.115).

- **Ciclo Deming**

Es un ciclo gradual, paulatino y progresivo que determina como guía para efectuar la mejora continua sin interrupciones y conseguir la solución de problemas, “Esta secuencia de pasos que establece tal método, intenta entregar un orden elemental que se necesita seguir en una actividad de trabajo para maximizar su resultado final” (Naumov, 2018, p250). Este ciclo está conformado principalmente por 4 actividades que son: planificar, realizar, comprobar y actuar llevando por nombre el ciclo P-D-C-A.

El líder

El líder está siempre relacionado a un grupo de personas a las cuales administra para llevar a cabo actividades y procesos para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. Socconini y Reato (2019) afirman:

Las personas que asumen un liderazgo eficaz hacen preguntas continuamente, escudriñan todos los niveles de la organización para estar bien informadas, examinan bien sus impresiones y verifican los datos cuantas veces sea necesario. Quieren saber qué funciona y qué no. Una persona que merezca considerarse un líder investiga la realidad, detecta los factores más pertinentes y los analiza con cuidado. Con esos datos, elabora visiones, conceptos, planes y programas. (p. 66)

La imagen del líder se ha asociado tradicionalmente a la del hombre de acción. Desde la antigüedad, los líderes que han recibido un mayor reconocimiento han sido aquéllos que han participado en actividades militares o políticas; esto es, personas que han dirigido directamente grandes colectivos humanos.

Este hecho implica una gran ¡responsabilidad!, porque entonces las personas que la deben dirigir, deben cumplir con cierto perfil de competencias que les dé este nivel de liderazgo, es decir, que sean ya líderes formados y que tengan los conocimientos, capacidades y habilidades de responder a esta posición como verdaderos líderes que faciliten la gestión del capital humano y que influyan en los demás. (Naumov, 2018, p. 15).

Atributos y rasgos del líder

Para Socconini y Reato (2019) los líderes deben tener los siguientes dotes:

Visión: imagen muy clara de aquello en lo que quiere convertirse la empresa, así como del camino que debe tomar (liderazgo creativo).

Visión compartida: aportar un modelo de comprensión de la filosofía y la visión de la compañía para que cada cual la haga suya (liderazgo emocional).

Ejecución: convertir el plan en acción mientras se apoya a todos (liderazgo técnico).

Desarrollo en equipo: formar grandes equipos que se gestionen por sí mismos (liderazgo humano).

Valores éticos: basar las decisiones y las acciones en principios éticos (liderazgo ético).

Un líder se centra en:

- Personas, talento, visión, misión, valores y estrategia.
- Los hechos (qué) y sus causas (por qué).
- El potencial de las cosas.
- El cambio integrador.
- La motivación y la confianza.
- Los desafíos.
- Inspirar y animar mediante una comunicación directa. (pp. 67-68)

Kouzes y Posner (2017) afirman que el líder debe ser honesto, competente, motivador y visionario.

Ruiz (2017) nos dice que hay habilidades necesarias para un liderazgo efectivo, estos son: “Curiosidad. Saber escuchar. Arte de preguntar. Estilo de liderazgo. Integridad personal. Imaginación. Autoridad. Capacidad para tomar decisiones. Saber dar reforzamiento. Entusiasmo. Autosatisfacción. Inteligencia emocional. Fortaleza emocional” (p.14).

Liderazgo

Ruiz (2017) refiere lo siguiente en cuanto al liderazgo:

La palabra liderazgo se escucha y se aprecia cotidianamente en una gran cantidad de actividades que se mencionan en la radio, la televisión, los periódicos, las revistas, las conversaciones diarias, las actividades deportivas, las acciones militares y los comités empresariales, políticos y de muchas otras índoles. Generalmente el término liderazgo se identifica como una posición en una corporación, una posición política, la cabeza o autoridad de un grupo, algo que se logra o se lleva desde el nacimiento.

“Liderar es tener la competencia y la credibilidad de conducir al éxito un proyecto, meta o empresa. La principal característica de un líder: u capacidad para influir en el entorno, en la organización y en las personas que le siguen” (Celma, 2018, p.70).

Para Socconini y Reato (2019). “El liderazgo consiste en las capacidades de dirigir o de guiar a personas, equipos o toda la organización hacia un destino deseado” (p. 66).

Kouzes, y Posner (2017) afirman:

Los líderes movilizan a los demás para que quieran luchar por aspiraciones compartidas, y eso significa que, en lo fundamental, el liderazgo es una relación. Es una relación entre quienes aspiran a liderar y quienes optan por seguirles. No puedes tener a unos sin los otros. Para liderar de forma eficaz, hay que entender plenamente la dinámica fundamental de la relación entre un líder y los miembros del equipo. (p.28)

El liderazgo contemporáneo no trata ya del ordeno y mando y de estructuras jerárquicas. O sea, nuestro liderazgo debe estar enfocado a cumplir el propósito del proyecto que compartimos con nuestros equipos (...) servir al equipo, y por tanto a la misión. (Gairín y Mercader, 2018, p.68).

Para entender el liderazgo como un proceso fundamental en las organizaciones, Villar (2018) expone lo siguiente.

El ejercicio del liderazgo es un proceso cuyo propósito central es implementar la transformación y el cambio planificado en la empresa. Es la fuerza que va a llevar a la organización a un estado superior resultante de implementar los cambios previstos. (p.113)

Teorías de liderazgo

Las teorías de las características enfatizan los atributos personales del líder. Hoy ciertas investigaciones han buscado en la motivación y las habilidades

más específicas, aspectos más relacionados con estas teorías: confianza en sí mismos, energía, iniciativa, madurez emocional, tolerancia al stress, control interno. Estos líderes se muestran pragmáticos y orientados firmemente a los resultados. Su motivación es también uno de los factores de efectividad. En las grandes empresas los líderes efectivos tienen una fuerte necesidad de obtener y manifestar poder y logro, mostrando a su vez una baja necesidad de afiliación.

La Escuela de los grandes hombres

Distinguir qué caracterizaba a un líder del resto de la población fue una pregunta de interés que motivó a los primeros psicólogos que investigaron sobre el término liderazgo. Uno de los primeros cuestionamientos acerca del liderazgo fue si el líder nace o se hace. En un inicio, la Escuela de los grandes hombres propuso que lo que influyó en la Historia era la personalidad de los grandes hombres.

La Escuela de los rasgos Durante la Segunda Guerra Mundial, las investigaciones sobre el liderazgo se centraron en los rasgos del líder. Las características físicas del líder, su inteligencia y habilidad, su personalidad, su relación con la tarea, así como las características sociales, fueron analizadas. A raíz de la investigación realizada por la Universidad de Michigan, se construyó esta nueva área del conocimiento sobre la teoría de liderazgo: la Escuela de los rasgos. Ésta preestablece los rasgos o características propios de un líder eficaz; presupone que las cualidades se pueden adquirir con la experiencia y el aprendizaje. Los

rasgos se refieren a aspectos relacionados con la personalidad, características físicas e intelectuales, atributos que sólo tenían unas personas y que los llevarían a convertirse en líderes.

Liderazgo y el Feedback 360°

En primer término, podemos definir al acto o proceso de feedback como una acción de comunicación o comportamiento intencional o no, que de manera verbal o no verbal produce una persona o grupo como consecuencia de una comunicación, de un comportamiento o de un conjunto de comportamientos producidos por otra persona o grupo. Por ejemplo, un cómico cuenta un chiste y el público se ríe o un músico ejecuta una partitura y el público aplaude. Esa risa y ese aplauso representan un feedback inmediato que reciben el cómico y el músico para conocer el impacto de su actuación. Sin embargo, si el público no riera (que también es una manifestación de feedback) el cómico sabrá o podrá interpretar que su chiste falló, no fue efectivo, no fue comprendido o que simplemente no gustó.

Por lo tanto, el cómico en la medida que pudiese intentará una estrategia diferente para lograr un mejor impacto con su siguiente chiste. El feedback incluye un componente perceptual (lo que la persona o grupo observa de la otra persona o grupo acerca de una conducta o conjunto de conductas) y un componente emocional (relacionado con los sentimientos que genera la observación de la/s conducta/s observada/s).

El feedback puede servir, también, para expresarle a otros que comportamientos pueden continuarse, cuales pueden modificarse o cuales pueden detenerse, etc.

El coaching para un liderazgo centrado en las personas

El coaching es una forma de ayuda personalizada que utiliza los métodos más avanzados en comunicación, basados en conocimiento de la filosofía aplicado a la vida cotidiana, la psicología práctica, y elementos actuales de la gestión y dirección empresarial, para lograr la consecución de objetivos, o la resolución de problemas. Todo lo anterior siempre por el camino más armónico con el individuo, haciendo aflorar las mejores cualidades de la persona. El aprendizaje del coaching produce una transformación en la persona a través de un autoconocimiento de sí mismo, además de una mayor conexión con sus fortalezas y valores, y lo pone al servicio de su profesión. (Ayuso y Herrera, 2017, p. 112)

El liderazgo

- ❖ **Liderazgo autocrático.** Este tipo de líder actúa a base de poder e intimidación. Hace todo, tiene el poder, toma las decisiones y suele no decir a nadie lo que está haciendo. Los subordinados hacen lo que el líder hace. La comunicación se realiza en una sola dirección, hacia arriba, lo cual frecuentemente hace que el rumor, se convierta en la forma estándar de la difusión de noticias en la empresa. (Ruiz, 2017, p.19)

- ❖ **Liderazgo transformacional.** El liderazgo transformacional implica compromiso del equipo afectivo y efectividad del equipo (...) este da motivación inspiradora, estimulación intelectual e influencia idealizada (comportamiento ejemplar del líder que genera respeto y confianza y hace que los seguidores se sientan orgullosos de su grupo y organización). (Colegio, O. D. P. D. M., 2018, p. 137) “Los líderes transformacionales, además de no perder de vista los resultados a conseguir, se ocupan de alinear el interés del subordinado con el de la organización, creando unas condiciones de trabajo atractivas para sus trabajadores” (Salcedo, 2018, p.15).
- ❖ **El estilo transaccional.** El líder transaccional clarifica el criterio de actuación con sus empleados negociando lo que espera de ellos y lo que recibirán a cambio de su esfuerzo Muestra comportamientos asociados con transacciones tanto constructivas como correctivas. Como decíamos, influye en sus equipos a través de procesos obediencia instrumental, donde el mecanismo de movilización del trabajador se apalanca en los premios y castigos que se reciben en función de lo que se hace de cómo se hace. Líderes y seguidores cooperan en la medida en que las partes ven que en el intercambio «hay algo para ellos». (Salcedo, 2018, p.18).

2.3 Marco teórico y conceptual

Calidad

Ésta es una palabra que abarca múltiples conceptos dependiendo del contexto en el que esté ubicada; la calidad viene tomando fuerza y relevancia desde el siglo anterior. El concepto se puede apreciar como un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple cabalmente con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente.

Gestión de calidad:

Llega a ser una de los procedimientos administrativos tales como el liderazgo, atención al cliente, benchmarking, etc teniendo como finalidad de poder mejorar la toma de decisiones organizacionales, como también la productividad de la organización, por ende esto ayudará a que las empresas puedan mejorar su postura competente en el rubro en el cual se ubican.

Liderazgo

La capacidad real que tiene una persona para organizar y despertar entusiasmo en pos de una visión y una misión compartida; el liderazgo abarca, además, ponerse a la vanguardia, cualquiera sea el cargo, para poder orientar el desempeño de otros, sirviéndoles como ejemplo de apoyo para hacerles asumir su grado de responsabilidad". Conceptualmente "liderazgo", es una construcción compleja y de múltiples capas que se ha construido a lo largo de la historia. Esto lo hace complejo y difícil de definir, pero también lo hace un medio versátil y útil que se puede usar en

una variedad de formas. Un proceso, por medio del cual se influye en las actividades de un grupo organizado” • “el liderazgo es una habilidad; el liderazgo conlleva el trabajar con otras personas; y el avanzar hacia algún tipo de meta.

Gestión

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un grupo de actividades) esto incluye: La gestión por la disposición de los recursos y procesos necesarios para que tenga lugar y la coordinación de las actividades a llevarse a cabo y sus correspondientes interacciones con el entorno.

Las micro y pequeñas empresas

Una organización es la base económica que llega a estar constituida por un persona natural y jurídica, conducido por una gestión adecuada, donde será muy importante la legislación vigente, donde tiene como finalidad desarrollar las funciones de constante transformación, comercialización, producción de bienes o servicios.

III. HIPÓTESIS

La investigación Titulada: Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018, no se plantea hipótesis debido a que es una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño

No experimental – transversal- descriptivo.

El diseño fue no experimental, porque no se modificaron ni manipularon las variables en estudio, es decir, se observó la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018, sino que se tomaron tal y como se presentaron en la realidad.

Fue transversal pues el estudio de Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018. Sedió en un determinado tiempo teniendo un inicio y un fin.

.El tipo de la investigación fue descriptivo porque se describieron las características más sobresalientes de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

4.2. Población y muestra.

Población

El universo está conformado por 28 micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018, esta se obtuvo mediante un sondeo en la misma área de estudio.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018.

4.3. Definición y operacionalización de variables y los indicadores

Aspecto complementario	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las Micro y pequeñas empresas	Persona que asume la contingencia de iniciar, organizar y dirigir una nueva empresa. González (2017)	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 50 años Mayor de 51 años	Razón
		Género	-Masculino. -Femenino.	Nominal
		Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior Universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador -Encargado -Otro	
		Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Ordinal

Aspecto complementario	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. (González, 2017).	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas	Razón
		Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa	- Familiares - Amigos - Personas no familiares	Razón
		Objetivo de creación de la empresa.	- Generar ganancia - Subsistencia - Generar puestos de trabajo - Satisfacción del cliente.	Nominal
Variable	Definición de la variable	Dimensiones preguntas	Indicadores respuestas	Medición
Gestión de Calidad con el uso del liderazgo de las Micro y pequeñas empresas	Es la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora. Los líderes proporcionan una unidad de propósito al tiempo que establecen la dirección de la organización. (Ruiz, 2017)	Conocimiento del término Gestión de Calidad	SI NO	Nominal
		Conocimiento de técnicas modernas de la gestión de calidad .	- Benchmarking - Empowerment - Ciclo Deming - Outsourcing - Kaizen - Desconoce	
		Plan de gestión de calidad en la empresa	SI NO	Nominal
		Dificultades los trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios. - Falta de capacitación.	Ordinal

		Emplea del control en la Empresa	SI NO Desconoce	
		Conocimiento sobre liderazgo	SI NO	Nominal
		Atributos propios de un líder	- Comunicación - Humildad - Saber escuchar - Ninguno	
		Consideración de las opiniones de los trabajadores en su empresa	SI NO	
		Promoción del trabajo en equipo	SI NO	
		Ayuda a los colaboradores cuando hay errores	SI NO	
		Influencia del líder en el comportamiento de sus trabajadores	SI NO	
		Conocimiento sobre manejo del conflicto en el negocio	SI NO	
		Empleo de motivaciones o incentivos en los trabajadores	SI NO	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se empleó la técnica de la encuesta.

Encuesta: La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario. Éste es aplicado en la misma forma a todas las personas de una parte de la población. Los datos obtenidos de la encuesta son usados para hacer inferencias a toda la población de interés. (El uso de la encuesta en las ciencias sociales, 2013, p.12)

Instrumento: Cuestionario porque nos permite recoger y analizar y procesar los datos para tener resultados. El instrumento empleado fue el cuestionario estructurado el cual estuvo conformado por 22 preguntas que se les aplicó a los representantes de las microempresas.

4.5. Plan de análisis

Para este análisis se recolectaron datos de la presente investigación empleándose el análisis descriptivo de estas variables en estudio, así mismo se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, como también figuras estadísticas, Para la presente investigación se emplearon los siguientes programas que fueron Microsoft Word, donde se empleó para la redacción digital y luego modificarlas, también tenemos Acrobat Reader XI, ya que se descargaron desde la biblioteca virtual, el Microsoft Excel: Los resultados se interpretaron, se

analizaron y contrastaron basado en los antecedentes que luego se obtuvieron conclusiones y recomendaciones. Así mismo se empleó el uso del turnitin que sirve como prevención del plagio de otras tesis, trabajos, etc., lo cual ayuda a tener más originalidad en la síntesis de una tesis.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018?</p>	<p>General Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisar las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de 	Liderazgo	La población está conformado por 28 microempresas y la muestra fue de 12 microempresas.	El diseño fue no experimental transversal	Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.	Se utilizó el software Microsoft Word y Excel 2016.

	<p>Chimbote, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las características en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018. • Definir las características de una gestión de calidad con el uso del Liderazgo en las <p>micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018</p> <p>.Elaborar un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, distrito de Chimbote, 2018.					
--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Para esta e investigación se tuvieron en cuenta loa siguientes principios éticos: Justicia. En el desarrollo de este estudio de investigación, hemos tratado de ser lo más imparciales posible, y se ha considerado que los participantes de esta investigación, específicamente los representantes de estas empresas, tengan acceso a la información resultante, así como el plan de mejora para que les sirva de orientación en la gestión de sus empresas.

Integridad científica. Se conserva incólume el contenido de las respuestas, declaraciones y opiniones recibidas de los representantes de las microempresas que han colaborado solidariamente, contestando las preguntas a excepción de aquellas exclusivas para la aplicación de la metodología y para el análisis requerido en este trabajo.

Beneficencia y no maleficencia. Tomando como premisa el no causar daños se ha respetado la decisión de algunos de los representantes de estas empresas al momento de la encuesta, en el cual solicitaron ser evaluados en horarios de poca concurrencia de sus clientes, en donde manifestaron tener más tiempo disponible para acceder a responder las preguntas.

Protección de las personas. Hemos tenido a bien conservar la identificación de los representantes y trabajadores de las empresas consultadas, con el objetivo de cumplir con este apartado del código de ética, la persona es el fin y no el medio en toda investigación

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Se ha considerado el reciclaje de las hojas empleadas para las encuestas y las tabulaciones.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

Datos de los representantes	n	%
Edad		
18 a30 años	2	16.00
31 a 50 años	3	25.00
51 años a mas	7	59.00
total	12	100.00
Género		
Masculino	4	33.00
Femenino	8	67.00
Total	12	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	3	25.00
Secundaria	5	42.00
Superior no universitaria	3	25.00
Superior universitaria	1	8.00
Total	12	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	9	75.00
Administrador	2	17.00
Encargado	1	8.00
Otro	0	0.00
Total	12	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	2	17.00
4 a 6 años	2	17.00
7 años a mas	8	66.00
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

Tabla 2.

Características en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

De las empresas	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	1	8.00
4 a 6 años	3	25.00
7 años a más	8	67.00
Total	12	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5	12	100.00
6 a 10	0	00.00
11 a más trabajadores	0	00.00
Total	12	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	0	0.00
Amigos	0	0.00
Personas no familiares	12	100.00
Total	12	100.00
Objetivos de creación de la empresa		
Generar ganancias	9	75.00
Subsistencia	1	8.00
Generar puestos de trabajo	2	17.00
Satisfacción del cliente	0	0.00
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

	n	%
De la gestión de calidad con el uso del liderazgo		
Conocimiento del término Gestión de Calidad		
Si	1	8.00
No	11	92.00
Total	12	100.00
Conocimiento de técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Empowerment	0	0.00
Ciclo Deming	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Kaizen	0	0.00
Desconoce	12	100.00
Total	12	100.00
Plan de gestión de calidad en la empresa		
Si	100	100.00
No	0	0.00
Total	12	100.00
Dificultades de los trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad		
Poca iniciativa	1	8.00
Aprendizaje lento	1	8.00
No se adapta a los cambios	2	17.00
Falta de capacitación	8	67.00
Total	12	100.00
Emplea el control en la empresa		
Si	2	17.00
No	8	67.00
desconoce	2	17.00
Total	12	100.00
Conocimiento sobre liderazgo		
Si	2	17.00
No	10	83.00
Total	12	100.00
Atributos propios de un líder		
Comunicación	6	49.00
Humildad	4	34.00
Saber escuchar	2	17.00
Ninguno	0	0.00
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

De la gestión de calidad con el uso del liderazgo	n	%
Consideración de las opiniones de los trabajadores en su empresa		
Si	3	25.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Promoción del trabajo en equipo		
Si	5	41.00
No	7	59.00
Total	12	100.00
Ayuda a los colaboradores cuando hay errores		
Si	4	33.00
No	8	67.00
Total	12	100.00
Influencia del liderazgo en el comportamiento de sus trabajadores		
Si	10	83.00
No	2	17.00
Total	12	100.00
Conocimiento sobre manejo del conflicto en el negocio		
Si	6	50.00
No	6	50.00
Total	12	100.00
Empleo de motivaciones o incentivos en los trabajadores		
Si	2	17.00
No	10	83.00
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018.

Tabla 4. Plan de mejora en las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “modelo”, Distrito De Chimbote, 2018

N°	Acciones de mejora	Dificultad	plazo	Impacto	Priorización
1	Delegar funciones a familiares o especialistas previa capacitación	Media	1 año	Mejor administración	Priorizar en la delegación a personas de confianza
2	Capacitación de los representantes en técnicas de gestión de calidad	Regular,	1 año	Mejoras en gestión y productividad	Priorizar la productividad y liderazgo en precios
3	Capacitación de los representantes en liderazgo	Alta, la mayoría no conocen sobre liderazgo	1 año	Mejora de clima laboral y trabajo en equipo	Priorizar las relaciones fuertes entre los trabajadores
4	Capacitación de los trabajadores para la implementación del plan de mejora	Alta inversión en capacitación	6 meses	Mayor conocimiento de los trabajadores	Priorizar la capacitación en técnicas de venta, neuromarketing y trato al cliente
5	Capacitación de los representantes en control	Alta inversión en capacitación De los representantes	1 año	Mejora de la administración y control de ventas, inventarios, caja, contabilidad.	Priorizar control de ventas, y flujo de caja mediante TICs
6	Capacitación de los representantes para establecer cronograma de pagos	Dificultad media	1 año	Mejora en puntualidad de pagos	Priorizar en pagos adelantados para rebajar intereses

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1.

Características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas.

El 59.00% de los representantes de las microempresas afirman tener una edad de 51 años a más, esto coincide con Higinio (2016) que obtuvo como resultado que el 66.66% tienen de 36 a 45 años de edad, sin embargo, contrasta con Charqui (2016), quien en su investigación obtuvo como resultado que el 41.70% tienen de 36 a 40 años. Del mismo modo con Villanueva (2019) quien obtuvo como resultado de que un 69.23% tienen de 31 a 50 años de edad. Podemos observar que la mayoría de los representantes son adultos, esto pone de manifiesto que es en la edad adulta donde se busca estabilidad económica y se emprenden negocios, sin embargo, teniendo en cuenta el envejecimiento de la población, es necesario que los representantes puedan capacitar y delegar funciones.

El 67.00% de los representantes de los negocios son de sexo femenino, esto coincide con Charqui (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 66.70% son de género femenino, pero contrasta con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 91.7% de los representantes son de sexo masculino. Así mismo con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100.00% de los trabajadores son de género masculino. Es evidente que la mayoría de los representantes de las microempresas de este rubro son mujeres, corroborando el activo papel de la mujer en el movimiento económico

y el crecimiento de la economía de nuestro país, lo que hace necesario que se sigan dando políticas más acertadas para evitar la discriminación de género.

El 42.00% tienen grado de instrucción secundaria, lo cual coincide con Charqui (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 37.50% tienen grado de instrucción secundaria completa, así mismo con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de los representantes tienen secundaria completa, sin embargo contrasta con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitario, del mismo modo con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 50,00% tienen grado de instrucción superior universitario completo. Aquí podemos ver que a pesar que muchos de los representantes no tienen estudios superiores, han decidido incursionar en el mercado con nuevos emprendimientos, sin importar su nivel académico, lo que pone de manifiesto que la falta de formación académica no es impedimento para emprender un negocio propio.

El 75.00% son dueños de las microempresas, lo cual coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de los representantes son dueños, pero contrasta con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 57,10% de los encuestados son administradores. La mayoría de los representantes son dueños de sus empresas, lo cual es una ventaja por la experiencia obtenida y a obtener en el transcurso del tiempo, y por el potencial de poder convertirse en empresas más grandes.

El 66.00% de los representantes, tienen de 7 años a más en el cargo, lo cual coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de los representantes de las Mypes llevan más de 7 años en el cargo, así mismo con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 50,00% tienen más de 7 años en el cargo. Sin embargo, contrasta con Pereyra (2018) quien obtuvo como resultado de que el 57,10% de los encuestados llevan desempeñándose de 0 a 3 años en el cargo. La mayoría de los representantes tienen más de 7 años en el cargo lo que demuestra que se han sabido adaptar a los cambios, crisis, etc. De esta manera han acumulado experiencia, lo cual no es suficiente para crecer sostenidamente, pero es útil para poder implantar un plan de gestión de calidad enfocado en el liderazgo previa capacitación.

Tabla 2.

Características en las micro y pequeñas empresas.

El 67.00% de las microempresas tienen de 7 años a más de participación en el rubro, lo cual coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 100,00% tienen más de 7 años en el rubro, pero contrasta con Pereyra (2018) que obtuvo como resultado de que el 57.10% de las microempresas tienen de 0 a 3 años en el rubro, del mismo modo con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 33.34% tienen más de 30 años en el rubro. Aquí podemos observar que la mayoría de las microempresas tienen más de 7 años en el rubro, esto es evidencia de que tienen un buen posicionamiento en el

mercado, aunque esto no significa que, en su gestión, no necesite de un plan de gestión de calidad, ya que las tecnologías de la información y el conocimiento avanzan sin parar.

El 100.00% de los negocios poseen de 1 a 5 trabajadores, esto coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de las microempresas tienen de 1 a 5 trabajadores, asimismo con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 85,70% tienen de 1 a 5 trabajadores. Admitimos aquí, que la mayoría de las microempresas se mantienen en un rango de 1 a 5 trabajadores en su planilla, esto debido a que son unidades empresariales muy pequeñas a las cuales se les hace difícil contratar más de 5 trabajadores, aunque no es un impedimento si se proponen crecer mucho más mediante la implantación de un plan de gestión de calidad enfocado en el liderazgo.

El 100.00% de las Mypes, los trabajadores no son, ni familiares ni amigos de los dueños o representantes, esto coincide con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 71,40% de las Mype tienen trabajadores no familiares. Pero contrasta con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de las microempresas tienen como trabajadores a sus familiares. En la mayoría de las microempresas se está contratando personas no familiares, aunque en nuestro país la base de mano de obra en las microempresas son familiares de los dueños, la tendencia podría estarse revirtiendo por la constante inmigración interna y externa.

El 75.00% de las microempresas fueron creadas con el propósito de generar ganancias, esto coincide con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 85.70% de las Mypes fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias, así mismo con Charqui (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 54.20% fueron creadas para obtener ganancias. Pero Contrasta con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 66.77% de las microempresas fue fundada por subsistencia. Se observa que la mayoría de las Mypes fueron creadas para generar ganancias principalmente y que esta es la mayor consideración al momento de crear una empresa, en desmedro de otras opciones.

Tabla 3.

Características de gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas.

El 92.00% de las microempresas no conocen el termino Gestión de Calidad, esto coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 84,62% no conocen el término gestión de calidad, pero contrasta con Pereyra (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 71,4% si conoce el término gestión de calidad. La mayoría de las microempresas conocen o han oído hablar muy poco sobre el término gestión de calidad, esto les está creando una significativa desventaja al momento de querer establecer acciones de mejoramiento de los productos y aumento de ventas.

El 100.00% de las microempresas desconocen las técnicas de gestión de calidad, esto coincide con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 85,70% desconocen otras técnicas de gestión de calidad, pero contrasta con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 69,23% emplean la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. Podemos inferir que la mayoría de las microempresas desconocen técnicas de gestión de calidad, esto se ve evidenciado en su bajo rendimiento económico, productividad y estabilidad, ya que el porcentaje de extinción de estas microempresas es aun alto, las técnicas de gestión de calidad son útiles para revertir estos problemas.

El 100.00% de las Mypes aseguran que la gestión de calidad influye en alcanzar los objetivos de la empresa, esto coincide con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 100,00% afirman que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, asimismo con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 100.00% de los encuestados aseguran que la gestión de calidad puede influir en alcanzar los objetivos de la empresa. Esto pone en evidencia de que la totalidad de las Mypes están convencidos de que la gestión de calidad puede influir en alcanzar los objetivos, metas y aumentar el rendimiento de sus negocios, solo haría falta implantarlo de manera adecuada, lo que aún les hace falta.

El 67.00% de las microempresas afirman que la mayor dificultad que tienen para implementar un plan de gestión de calidad, es la falta de capacitación, esto contrasta con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00% de las microempresas tienen como mayor dificultad para implantar un plan de gestión de calidad, la poca iniciativa de sus colaboradores, del mismo modo con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 42,90%. Que la mayor dificultad para implantar una gestión de calidad es el desconocimiento del puesto. Esto pone en evidencia de que la mayor dificultad para implantar la gestión de calidad es la falta de capacitación e iniciativa de sus colaboradores, ya que con una buena capacitación las demás dificultades ya no serían impedimento.

El 67.00% de los negocios no emplea el control en su gestión, solo el 17.00% lo emplea, mientras que un 17%.00 desconoce el tema. Se puede evidenciar que la mayoría no está llevando un control de su producción o ventas solo una minoría lo aplica, esto se traduce en pérdida de información valiosa que puede estar influyendo en la falta de capacidad para redistribuir adecuadamente sus recursos.

El 83.00% de las microempresas, no tienen conocimiento sobre Liderazgo, lo cual contrasta con Zapata (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 82,00% del personal manifiesta que aplican el liderazgo autocrático, asimismo con Villanueva (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 61,54% conocen sobre liderazgo, del mismo modo con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100,00%

conocen sobre liderazgo, sin embargo esto es un indicio de que los representantes de las microempresas conocen sobre liderazgo o han obtenido alguna información al respecto, sin embargo, no lo aplican aun en toda su dimensión.

El del 49.00% de las microempresas, afirman que los atributos propios de un líder son la comunicación y la humildad, esto coincide con Pereyra (2018) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 71,40% de los trabajadores respondieron que los atributos propios de un líder son la comunicación y el saber escuchar. Esto pone de manifiesto que los trabajadores de las microempresas ponen énfasis en una comunicación fluida y entendible, que se sepa escuchar lo que el trabajador quiere comunicar y que el gerente o representante sepa interpretar el mensaje y emitir una respuesta adecuada.

En el 75.00% de las microempresas, se considera las opiniones de sus trabajadores para las decisiones en la empresa, lo cual coincide con Zapata (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 52,00% del personal de las Mypes manifiestan que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisiones, así mismo con Espinoza (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 33.33% indicaron que se toman en cuenta las opiniones de los empleados para la toma de decisiones, sin embargo contrasta con Charqui (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado de que el 62,50% de los representantes no consideran relevante las opiniones de sus trabajadores en la toma de decisiones. Esto pone de manifiesto de que en la mayoría de las microempresas no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para toma de

decisiones, lo que les confiere un mal precedente por una mala política de recursos humanos, lo que puede estar generando un mal clima laboral.

El 59.00% de las Mypes promueve el trabajo en equipo, lo cual coincide con Villanueva (2019) quien obtuvo como resultado de que el 76,96% a veces promueve el trabajo en equipo, así mismo con Medina (2019) quien obtuvo como resultado que el 85,70% promueve el trabajo en equipo. En la mayoría de las microempresas se alienta y se promueve al trabajo en equipo, lo cual es un buen precedente y una fortaleza a aprovechar para implantar un programa de mejora en el cual el trabajo en equipo puede ser vital.

El 67.00% de las Mypes afirman que ayudan a sus trabajadores cuando cometen un error, lo que coincide con Pereyra (2018) quien obtuvo como resultado que el 100,00% ayudan a sus trabajadores a resolver errores cometidos, del mismo modo con Villanueva (2019) quien obtuvo como resultado, que el 63,23% de los representantes de las Mypes aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo. Podemos definir que la mayoría de las microempresas ayudan a sus trabajadores cuando cometen un error, lo cual es un indicador de que en este aspecto, hay un buen clima laboral en desarrollo, de los errores se aprende mucho, pero es necesario que el líder siempre este presto a ayudar y capacitar a sus subordinados.

El 83.00% de las microempresas, considera que el liderazgo influye en el comportamiento de sus trabajadores, esto coincide con Espinoza (2019) quien obtuvo como resultado que el 80.00% considera que el líder, influye en el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa. La mayoría de los trabajadores de las microempresas manifiestan que el liderazgo influye en su comportamiento, esto es de gran relevancia para el trabajo diario en la empresa, ya que un líder que influye confianza es capaz ayudar a generar un buen clima laboral, y que el trabajo en equipo sea fuerte y se logren alcanzar los objetivos y metas de la organización.

El 50.00% de las microempresas sabe manejar los conflictos, en la otra mitad no lo hacen, lo cual coincide con Charqui (2016) quien obtuvo como resultado de que el 66.7% de los representantes manifiestan de que no hay probabilidad de que se produzcan conflictos. Sin embargo, contrasta con Higinio (2016) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 83.33% de los encuestados manifestó no dar respuesta inmediata a los conflictos de los colaboradores. Esto demuestra de qué hace falta rapidez en el manejo y solución de los conflictos en las microempresas, si además no existe fluidez en la comunicación y se dejan las cosas prioritarias para después, las cosas pueden empeorar.

El 83.00% de las Mypes afirman que emplean algún tipo de motivación o incentivo con sus trabajadores, lo cual coincide con Espinoza (2019) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 50.00% de los líderes motivan a su personal, pero se contrasta con Higinio (2016), quien en su investigación obtuvo

como resultado que el 58.33% de los encuestados afirmo no dar reconocimientos por logros a sus colaboradores, asimismo Esto demuestra un problema por falta de motivación de parte de los líderes hacia sus colaboradores. La falta de motivación es un problema que causa un efecto de bola de nieve, crea conflictos internos y redes de información informal dentro de la empresa, impidiendo la estabilización de un buen clima laboral.

PLAN DE MEJORA

Datos generales

a) Nombre o razón social

Puestos de venta de ropa para damas del mercado “modelo”

b) Giro de la empresa

Venta de ropa

c) Dirección

Av. Jose Galvez

d) Nombre del representante

Todos los Representantes de las Mypes

e) Misión

Nuestra misión empresarial es construir una relación de confianza con los clientes que requieran elegancia y variedad en el vestido de ropa para damas

f) Vision

Ser en el futuro una empresa líder en el mercado de venta de ropa para damas, con personal altamente especializado y posicionada de manera efectiva en el mercado modelo de Chimbote y en nuevos mercados a través de nuevas sucursales ubicadas estratégicamente, cumpliendo con la total satisfacción del cliente.

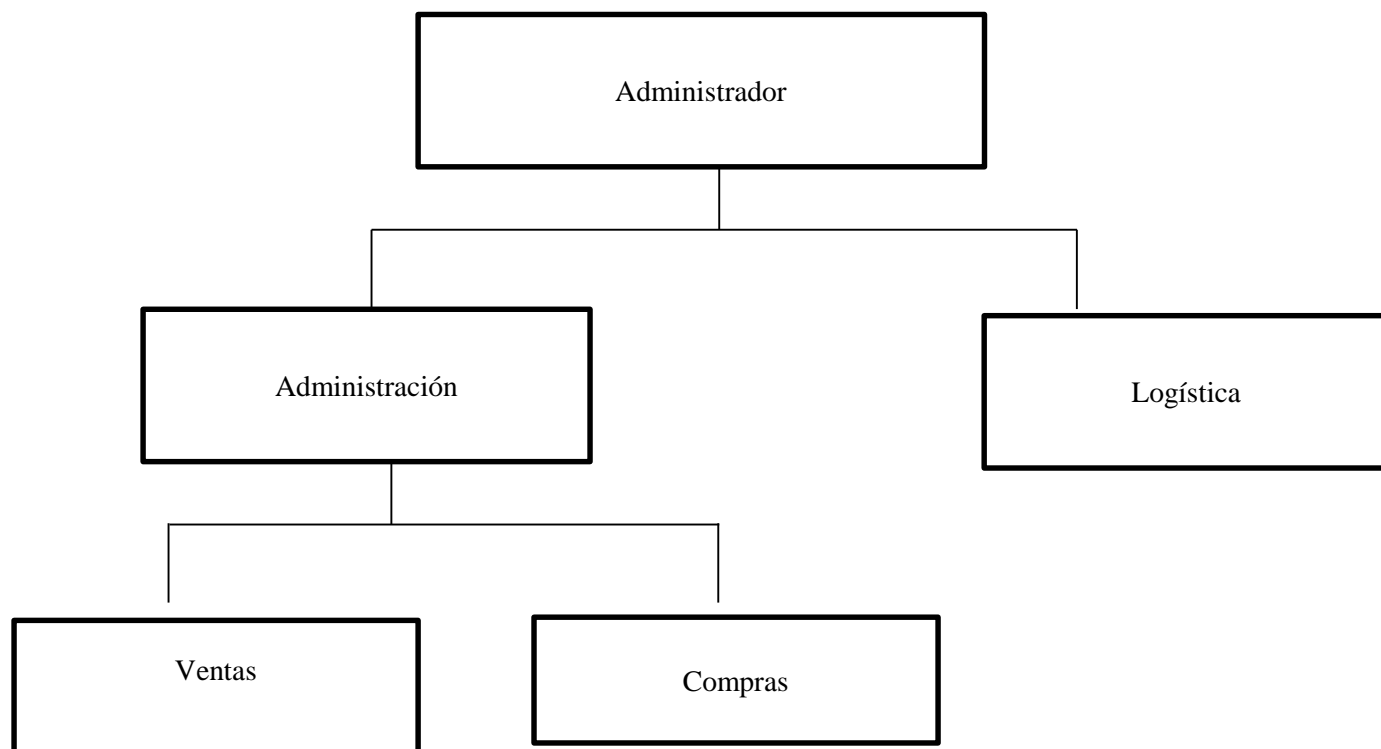
g) Objetivos

- Ser identificados por el público como la mejor alternativa en la venta de ropa para damas
- Facilitar una experiencia única y agradable en cada venta, unido a un servicio de gran calidad con responsabilidad.
- Establecer la técnica de marketing relacional con clientes y proveedores.
- De las ganancias obtenidas, apartar un porcentaje del 5% mensual para contingencias.
- Capacitar a nuestros trabajadores dos veces por año
- Implantar un plan de gestión calidad enfocado en el liderazgo

h) Productos o servicios

- Venta de ropa para damas
- Venta de Accesorios para damas

i) Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración - Conocimiento en resolución de conflictos. - Conocimiento de seguridad y salud en el trabajo. - Experiencia mínima de 1 año en administración y gestión de micro y pequeñas empresas. - Capacidad para trabajar en equipo.
funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar, planificar, dirigir y controlar las actividades de cada área de la empresa, gestionar y controlar los procesos productivos del negocio.

Cargo	Logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos en la administración o logística. - Experiencia mínima de 2 años. - Conocimiento de kardex. - Capacidad para trabajar en equipo. - Dominio de software y Publisher.

funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigir y gestionar el inventario de la empresa ,como las compras ,entradas y salidas de los productos.

Cargo	Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos en la carrera de administración. - Experiencia mínima de 1año en las ventas y también marketing. - Dominio de software y Publisher. - Conocimiento en publicidad en las redes sociales. - Conocimiento en marketing. - Capacidad para trabajar en equipo.
funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar todo el control de las ventas, establecimiento del precio del producto y servicio de la organización, diseñar y establecer la publicidad de la organización tanto física como virtual, fortaleciendo la imagen..

Cargo	Compras
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios de administración o contabilidad. - Experiencia mínima de 2años en compras al contado, online y a consignación. - Conocimientos básicos en Excel, kardex y estadística. - Conocimientos básicos en inglés.
funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar todo el control de las compras, comparando precios de los productos y servicios que la empresa necesita, empleando criterios de equivalencia, manteniendo el equilibrio financiero de la organización.

j) Diagnóstico general (matriz FODA)

		Oportunidades		Amenazas	
		O1	Emigración extranjera masiva	A1	Nuevos competidores
		O2	Nueva Ley Mype	A2	Vedas programadas producen escasez
		O3	Rubro rentable	A3	Ingreso de productos chinos
		O4	Mayor número de mujeres en la población	A4	Poder de negociación de proveedores.
Fortalezas		Estrategias ofensivas FO		Estrategias reactivas FA	
F1	Experiencia en el rubro	FO1	Atraer nuevos clientes	FA1	Emplear marketing relacional con los clientes
F2	Espíritu emprendedor	FO2	Abrir sucursales mediante marketing y publicidad en radio, televisión y redes sociales	FA2	Adquirir también productos económicos de más bajo precio para ventas a bajo precio
F3	Capital propio	FO3	Reinvertir y mejorar infraestructura	FA3	Adquirir maquinaria para confeccionar y patentar marca propia.
F4	Trabajo en equipo	FO4	Delegar funciones y liderazgo transformacional	FA4	Establecer negociaciones y asociación estratégica con los proveedores
Debilidades		Estrategias adaptativas DO		Estrategia defensivas DA	
D1	Desconocimiento de técnicas de gestión de calidad	DO1	Capacitación de los representantes	DA1	Iniciar programa de capacitación de los representantes
D2	Desconocimiento de liderazgo	DO2	Capacitación de los representantes	DA2	Iniciar programa de capacitación de los representantes
D3	Dificultad de capacitación, para implementar plan de mejora	DO3	Capacitación de los representantes y trabajadores	DA3	Iniciar cursos y programas de capacitación de los representantes
D4	No aplican el control en la empresa	DO4	Capacitación de los representantes	DA4	Iniciar programa de capacitación de los representantes

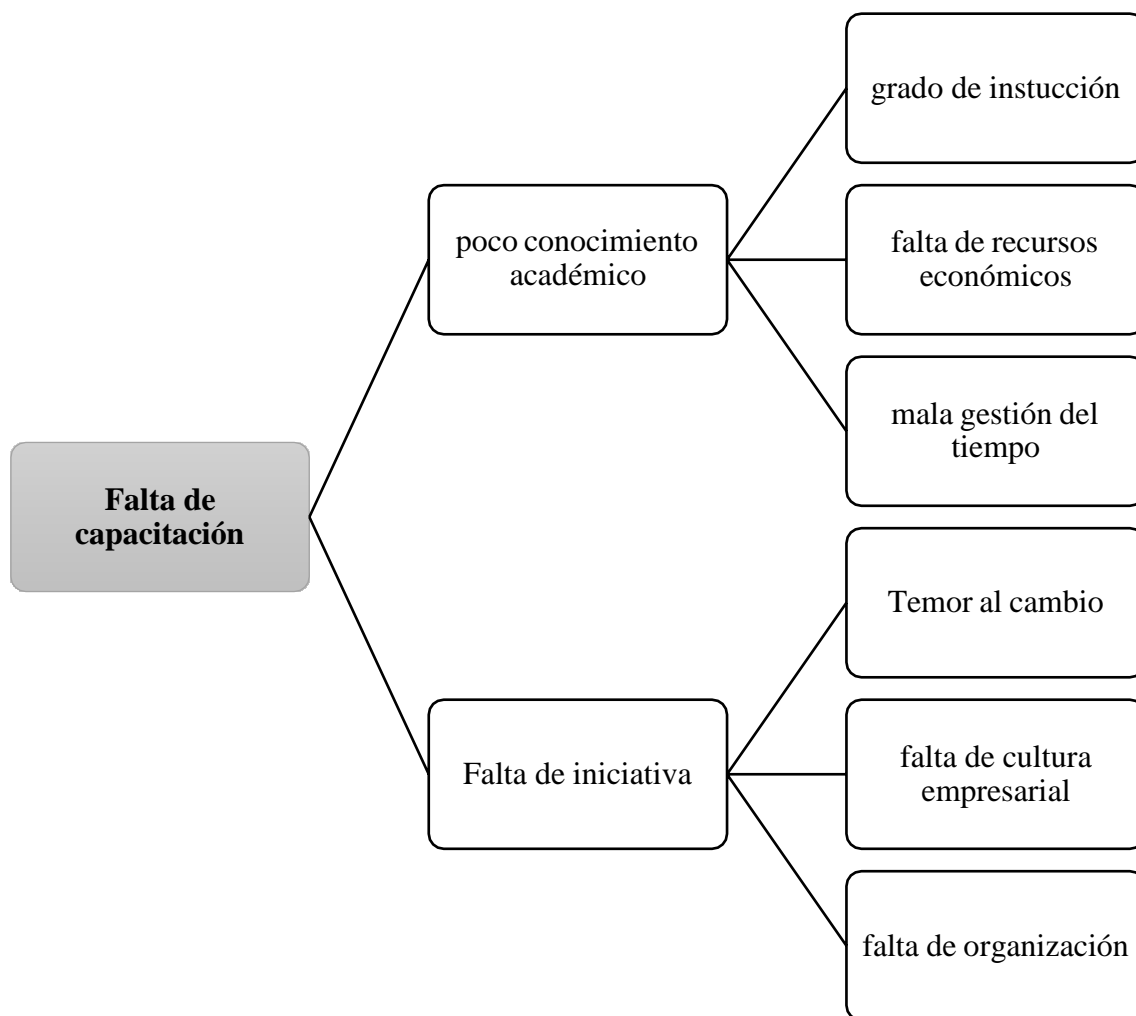
k) Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes
Nivel de ventas	Nivel de ventas baja
Participación en el mercado	No han obtenido mucha participación
Satisfacción de los clientes	La satisfacción de los clientes es buena
Posicionamiento frente a la competencia	No se sabe por falta de estudio de mercado
Rentabilidad de la empresa	La rentabilidad es baja
Nivel de endeudamiento	Endeudamiento alto
Cumplimiento del programa de entregas	La entrega es regularmente rápida

l) Problemas encontrados

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Edad de los representantes	Edad avanzada de los representantes	Falta de iniciativa Juvenil
técnicas de gestión de calidad	Desconocimiento de técnicas de gestión de calidad	Falta de capacitación de los representantes de las Mypes
liderazgo	Desconocimiento de liderazgo	Falta de capacitación de los representantes de las Mypes
implementación plan de mejora	Falta de capacitación es la dificultad para implementar plan de mejora	Falta de capacitación de los representantes de las Mypes
Empleo del control en la empresa	No aplican el control en la empresa	Falta de capacitación de los representantes de las Mypes
Cumplimiento en los pagos	Cumplimiento en los pagos deficiente	La empresa carece de cronograma de pagos

**m) Causas del problema
árbol causa efecto**



n) Soluciones y acciones

Indicadores	problemas	Acción de mejora	Responsable
Edad de los representantes	Edad avanzada de los representantes	Delegar funciones a familiares o especialistas previa capacitación	Representantes de las Mypes
Técnicas de gestión de calidad	Desconocimiento de técnicas de gestión de calidad	Capacitación de los representantes en técnicas de gestión de calidad	Representantes de las Mypes
Liderazgo	Desconocimiento de liderazgo	Capacitación de los representantes en liderazgo	Representantes de las Mypes
Implementación plan de mejora	Falta de capacitación de los trabajadores es la dificultad para implementar plan de mejora	Capacitación de los trabajadores para la implementación del plan de mejora	Representantes de las Mypes
Empleo del control en la empresa	No aplican el control en la empresa	Capacitación de los representantes en control	Representantes de las Mypes
Cumplimiento en los pagos	Cumplimiento en los pagos deficiente	Capacitación de los representantes para establecer cronograma de pagos	Representantes de las Mypes

o) Estrategias

N°	Acciones de mejora	Dificultad	plazo	Impacto	Priorización
1	Delegar funciones a familiares o especialistas previa capacitación	Media	1 año	Mejor administración	Priorizar en la delegación a personas de confianza
2	Capacitación de los representantes en técnicas de gestión de calidad	Regular,	1 año	Mejoras en gestión y productividad	Priorizar la productividad y liderazgo en precios
3	Capacitación de los representantes en liderazgo	Alta, la mayoría no conocen sobre liderazgo	1 año	Mejora de clima laboral y trabajo en equipo	Priorizar las relaciones fuertes entre los trabajadores
4	Capacitación de los trabajadores para la implementación del plan de mejora	Alta inversión en capacitación	6 meses	Mayor conocimiento de los trabajadores	Priorizar la capacitación en técnicas de venta, neuromarketing y trato al cliente
5	Capacitación de los representantes en control	Alta inversión en capacitación De los representantes	1 año	Mejora de la administración y control de ventas , inventarios, caja, contabilidad.	Priorizar control de ventas, y flujo de caja mediante TICs
6	Capacitación de los representantes para establecer cronograma de pagos	Dificultad media	1 año	Mejora en puntualidad de pagos	Priorizar en pagos adelantados para rebajar intereses

p) Recursos para la implementación de la estrategia

- Humanos
- Tecnológicos
- Económicos
- Tiempo

1	Recursos humanos	Representantes	Trabajadores	otros	Sub total
2	Capacitación	Cursos y Seminarios, contratar especialista	Cursos y Seminarios	Local	S/ 1,000.00
3	Tecnología	Computadoras, laptops S/ 1,000.00 c/u x 3	Calculadora S/ 20,00. c/u x 5	Software S/ 150.00 c/u	S/ 3,250.00
4	Tiempo	1 año	6 meses	1 mes	1 año 7 meses
				Total	S/ 4,250.00

q) Cronograma de actividades del plan de mejora

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE MEJORA				
	ACTIVIDADES	AÑO 2020		
		Inicio	Final	Enero Diciembre
1	Delegar funciones a familiares o especialistas previa capacitación	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████
2	Capacitación de los representantes en técnicas de gestión de calidad	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████
3	Capacitación de los representantes en liderazgo	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████
4	Capacitación de los trabajadores para la implementación del plan de mejora	02/01/2020	30/06/2020	██████████
5	Capacitación de los representantes en control	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████
6	Capacitación de los representantes para establecer cronograma de pagos	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████
7	Delegar funciones a familiares o especialistas previa capacitación	02/01/2020	30/12/2020	████████████████████

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las microempresas tienen una edad de 51 años a más. La mayoría de los representantes de los negocios son de sexo femenino. La mayoría tienen grado de instrucción secundaria. La mayoría de los representantes son dueños de las microempresas. La mayoría de los representantes, tienen de 7 años a más en el cargo.

La mayoría de los representantes son adultos. La mayoría de los representantes de las Mypes son mujeres. La mayoría de las microempresas tienen de 7 años a más de participación en el rubro. La totalidad de los negocios tienen de 1 a 5 trabajadores. La totalidad de las Mypes tiene trabajadores que no son, ni familiares ni amigos de los dueños o representantes. La mayoría de las microempresas fueron creadas con el propósito de generar ganancias. La mayoría de las Mypes tienen un buen posicionamiento por tener más de 7 años en el rubro. La mayoría de las microempresas fueron creadas con el propósito de generar ganancias.

La mayoría de los representantes no conocen el término Gestión de Calidad. La totalidad desconocen las técnicas de gestión de calidad. La totalidad aseguran que la gestión de calidad influye en alcanzar los objetivos de la empresa. La mayoría de las microempresas afirman que la mayor dificultad que tienen para implementar un plan de gestión de calidad es la falta de capacitación. La mayoría de los negocios no emplea el control en su gestión. La mayoría de las microempresas, no tienen conocimiento sobre Liderazgo. La mayoría afirman que los atributos propios de un líder son la comunicación y el saber escuchar. La mayoría considera las opiniones de sus trabajadores para las decisiones en la empresa. La mayoría se promueve el

trabajo en equipo. La mayoría afirman que ayudan a sus trabajadores cuando cometen un error. La mayoría considera que el liderazgo influye en el comportamiento de sus trabajadores. La mayoría de los representantes afirman que emplean algún tipo de motivación o incentivo con sus trabajadores. La mayoría de las microempresas conoce o ha oído hablar muy poco sobre el término gestión de calidad. La mayoría de los representantes de las microempresas conocen sobre liderazgo. La mayoría de las Mypes no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para toma de decisiones.

Se diseñó un plan de mejora para la correcta implementación de la gestión de calidad con el uso del liderazgo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Elaborar un programa de capacitación hacia los representantes de las microempresas en gestión de calidad, técnicas administrativas y control. Lo cual disminuirá la comunicación deficiente entre los niveles de la empresa, mejorando la confianza y destruyendo barreras de comunicación orientadas a los objetivos comunes.
- Capacitar a los representantes en liderazgo y gestión de recursos humanos para administrar personas y mejorar el clima laboral en la empresa, de esta manera se generará un aumento de productividad y calidad en lo laboral, dando resultado a un incremento de rentabilidad en la empresa.
- Implementar un plan de mejora de gestión de calidad enfocado en la mejora continua, empleando el principio de DEMING. Ayudando de esta manera a incrementar el rendimiento de equipos, reduciendo costos, evitando errores en procesos y mejorando la cadena de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ayuso, M. D., & Herrera, P. I. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios: Formas de gestión*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349700&ppg=128>

Banco Mundial. (2017). *Perú panorama general*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>

Bacqué, M., & Biewener, C. (2016). *El empoderamiento, una práctica emancipadora*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4909148&ppg=123>

Charqui, R. (2016). *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del Distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis de licenciatura, Uladech Católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000004269>

Celma, J. (2018). *Management para gestores del deporte : Liderazgo, funciones y técnicas directivas (2a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5486293&ppg=70>

Cipriano, L. G. A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849861&ppg=1&query=generacion%20de%20idea%20de%20negocio>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001:2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349700&ppg=128>

tion?ppg=17& docID=5349794&tm=1541232126822

Colegio, O. D. P. D. M. (Ed.). (2018). Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. volumen 34 n° 3. año 2018. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5634285&ppg=16>

Dini, M., & Stumpo, G. (2018). Mipymes en américa latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5756601&ppg=229>

Euronews (2018). *situación delas mypes en europa*.
<https://es.euronews.com/2015/09/28/el-futuro-de-las-pymes-el-motor- economico-de-europa>.

Espinoza (2019). *Gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos sac, distrito de sullana, año 2019*. (ULADECH Católica, tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11484>

García, I., García, F., & Piattini, M., Pino, F. (2018). *Calidad de sistemas de información (4a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758917&ppg=32>

Gairín, S. J., & Mercader, J. C. (2018). Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5636973&ppg=2>

González, J. (2017). *El Liderazgo y el Clima Organizacional en los colaboradores de la empresa Mao Underaction Ec del Cantón de Ambato, Provincia de Tungurahua*. (Universidad técnica de Ambato, tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25422>

Higinio, A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014*. (Tesis de licenciatura, Uladech Católica).

Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040235>

Kouzes, J. M., & Posner, B. Z. (2017). *El desafío del liderazgo : Cómo hacer realidad cosas extraordinarias en una organización* (6a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758252&ppg=43>

Ley N° 30056 (2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial*. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado de, <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Medina, J. (2019). *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las mype rubro abarrotes mercado de castilla piura, año 2019*. (ULADECH Católica, tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11448>

Naumov, G. S. L. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5809026&ppg=32>

- Navarro, A. (2017). *Diagnóstico de liderazgo y su impacto en el capital humano*".
Caso de análisis comparativo de dos empresas del sector hotelero.
(Universidad autónoma de Baja California Sur, Tesis de maestría).
Recuperado de <http://biblio.uabcs.mx/tesis/te3663.pdf>
- Pereyra, E. (2018). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.* (ULADECH Católica, Tesis de licenciatura). Recuperado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8125>
- Robleto, S. (2017). *El cambio de liderazgo en una empresa familiar.* (Universidad de Buenos Aires, tesis de maestría). Recuperado de
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1121_RobletoVargasSR.pdf
- Ruiz, S. O. (2017). Liderazgo. Recuperado de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5885003&ppg=34>

- Salcedo, F. A. (2018). Liderazgo transformacional : Qué es y cómo medirlo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758465&ppg=15>
- Socconini, L. V., & Reato, C. (2019). Lean six sigma : Sistema de gestión para liderar empresas. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5885236&ppg=63>
- Temiño, A. I. (2018). *Grupo repsol: Lectura empresarial*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758454&ppg=86>
- Temiño, A. I. (2018). *Starbucks*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758488&ppg=80>
- Villanueva, A. (2016). Gestión de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, aa. hh San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. (ULADECH Católica, Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10649>
- Villar, V. M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5759143>
- Zapata, F. (2019). Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor eirl en el Distrito De Sullana año 2018. (ULADECH Católica, Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1074>

ANEXOS

Cronograma de actividades

Anexos 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018-2019								Año 2021							
		Semestre II				Semestre I				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x										
7	Elaboración del consentimiento informado(*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x					
12	Reacción del informe final												x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														x		
15	Redacción de artículo científico															x	

Presupuesto

Anexo 2

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros(*)			
• Impresiones	0.50	200	100.00
• Fotocopias	0.10	50	5.00
• Empastado	14.00	3	42.00
• Papel bond A-4 (200 hojas)	0.10	200	2.00
• Lapiceros	1.00	6	6.00
Sub total			155.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			100.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	15	75.00
Sub total			75.00
Total de presupuesto desembolsable			330.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (s/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital –LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			982.00

Documento

Anexo 3

“Año de la lucha contra la corrupción e independencia”

SR.

ROBERTO BRICEÑO FRANCO

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA

Presente.

Atención: Sub Gerencia de Licencia, Comercialización y Mercado.

Baneza carrillo cruz, identificada con DNI N°45914590, CON DOMICILIO EN Garatea 16 mz.33 lt.39, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, como parte de mi información profesional del carrera del plan curricular de la misma, tenemos que sustentar un **PROYECTO DE INVESTIGACION**, para la obtención de nuestro título profesional, razón por la que **SOLICITO** a su despacho se me proporcione información con respecto a las tiendas dedicadas a las ventas de **ROPA PARA DAMAS**, formalizados del distrito de Chimbote, con su respectiva ubicación y propietario, de ser el caso.

Por lo expuesto

A Ud. Señor. Alcalde sirvase acceder a lo solicitado por ser de justicia que espero alcanzar.

Chimbote, 13 de mayo de 2019.



Baneza carrillo cruz

DNI N°45914590

Cuestionario

Anexo 4



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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado "Modelo", distrito de Chimbote, 2018.*

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1) Edad

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

2) Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3) Grado de instrucción

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

4) Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Encargado
- d) Otro

5) Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6) Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7) Número de Trabajadores

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

8) Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Amigos
- c) Personas no familiares.

9) Objetivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Genera puestos de trabajo
- d) Satisfacción del cliente

1.3. referente a la gestión de calidad con el uso del liderazgo

10) ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11) ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- Benchmarking
- Enpowerment
- Ciclo Deming
- Outsourcing
- Kaizen
- Desconoce

¿Su empresa cuenta con un plan de gestión de calidad?

Si

No

12) ¿Qué dificultades tienen sus trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) falta de capacitación.

13) ¿Emplea Ud. el control en su empresa?

Si

No

Desconoce

14) ¿Tiene Ud. conocimiento sobre liderazgo?

Si

No

15) ¿Cuáles considera Ud. son los atributos propios de un líder?

- Comunicación
- Humildad
- Saber escuchar
- Ninguno

16) ¿Se considera las opiniones de sus trabajadores para las decisiones en la empresa?

- Si

- No

Total

17) ¿Promueve Ud. el trabajo en equipo?

- Si

- No

18) ¿Ayuda Ud. a sus colaboradores cuando cometen un error?

Si

No

19) ¿Considera Ud. que el liderazgo influye en el en el comportamiento de sus trabajadores

- Si

- No

20) ¿Sabe Ud. manejar los conflictos en su negocio?

Si

No

21) ¿Emplea Ud. algún tipo de motivación o incentivo con sus trabajadores?

Si

NO

Hoja de tabulación

Anexo 5

PREGUNTA	RESPUESTA	TABULACION	F.A.	F.R.
Respecto a los representantes legales de la empresas				
Edad del representante	18 a 30 años.	II	2	16.00
	31 a 50 años.	III	3	25.00
	51 años a más.	IIIIII	7	59.00
Total			12	100.00
Género del representante	Masculino.	III	4	33.00
	Femenino.	IIIIII	8	67.00
Total			12	100.00
Grado de instrucción del representante	Sin instrucción		0	0.00
	Primaria.		3	25.00
	Secundaria.	III	5	42.00
	Superior no Univ.	IIII	3	25.00
	Superior no Univ.	I	1	8.00
Total			12	100.00
cargo dentro de la empresa	Dueño	IIIIII	9	75.00
	Administrador.	II	2	17.00
	Encargado	I	1	8.00
	Otro	I	0	0.00
Total			12	100.00
Tiempo en el cargo de la empresa	0 a 3 años.	II	2	17.00
	4 a 6 años.	II	2	17.00
	7 años a más.	IIIIII	8	66.00
Total			12	100.00
Acerca de las Micro y pequeñas empresa				
Años de actividad de la MYPE en el mercado	0 a 3 años.	I	1	8.00
	4 años a 6 años.	III	3	25.00
	7 años a más.	IIIIII	8	67.00
Total			12	100.00
Número de trabajadores en el negocio	1 a 5.	IIIIIIIIII	12	100.00
	6 a 10.		0	0.00
	11 a más.		0	0.00
Total			12	100.00
Relación de los trabajadores con el propietario	Familiares.		0	0.00
	Amigos.		0	0.00
	Otros.	IIIIIIIIII	12	100.00
Total			12	100.00

Objetivo principal por la que se creó la empresa	-Generar ganancias.	IIIIIIII	9	75.00
	-Subsistencia.	I	1	8.00
	-Generar puestos de trabajo.	II	2	17.00
	-Satisfacción del cliente		0	0.00
Total			12	100.00

Respecto a la gestión de calidad con el uso de liderazgo				
Conoce el término Gestión de Calidad	Si No	I IIIIIIII	1 11	8.00 92.00
Total			12	100.00
Conoce técnicas de gestión de calidad	-Benchmarking -Empowerment -Ciclo Deming -Outsourcing -Kaizen -Desconoce		0 0 0 0 0 12	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 100.00
Total			12	100.00
La gestión de calidad influye en alcanzar los objetivos	Si No	IIIIIIII	12 0	100.00 0.00
Total			12	100.00
Dificultades que tienen los trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Falta de capacitación	I I II IIIIII	1 1 2 8	8.00 8.00 17.00 67.00
Total			12	100.00
Emplea el control en la empresa	Si No Desconoce	II IIIIII II	2 8 2	17.00 67.00 17.00
Total			12	100.00
Tiene conocimiento sobre liderazgo	Si No	II IIIIIIII	2 10	17.00 83.00
Total			12	100.00
Atributos que considera propios de un líder	-Comunicación -Humildad -Saber escuchar -Ninguno.	IIIII III II	6 4 2 0	49.00 34.00 17.00 0.00
Total			12	100.00
Se considera las opiniones de los trabajadores para las decisiones en la empresa	Si No	III IIIIII	3 9	25.00 75.00

Total			12	100.00
Promueve el trabajo en equipo	Si	IIII	5	41.00
	No	IIIIII	7	59.00
Total			12	100.00
Ayuda a los colaboradores cuando cometen un error	Si	III	4	33.00
	No	IIIIII	8	67.00
Total			12	100.00
Considera que el liderazgo influye en el comportamiento de sus trabajadores	Si	IIIIIIII	10	83.00
	No	II	2	17.00
Total			12	100.00
Sabe manejar los conflictos en el negocio	Si	IIII	6	50.00
	No	IIII	6	50.00
Total			12	100.00
Emplea algún tipo de motivación o incentivo con los trabajadores	Si	II	2	17.00
	No	IIIIIIII	10	83.00
Total			12	100.00

Figuras

Anexo 6

a) Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas:

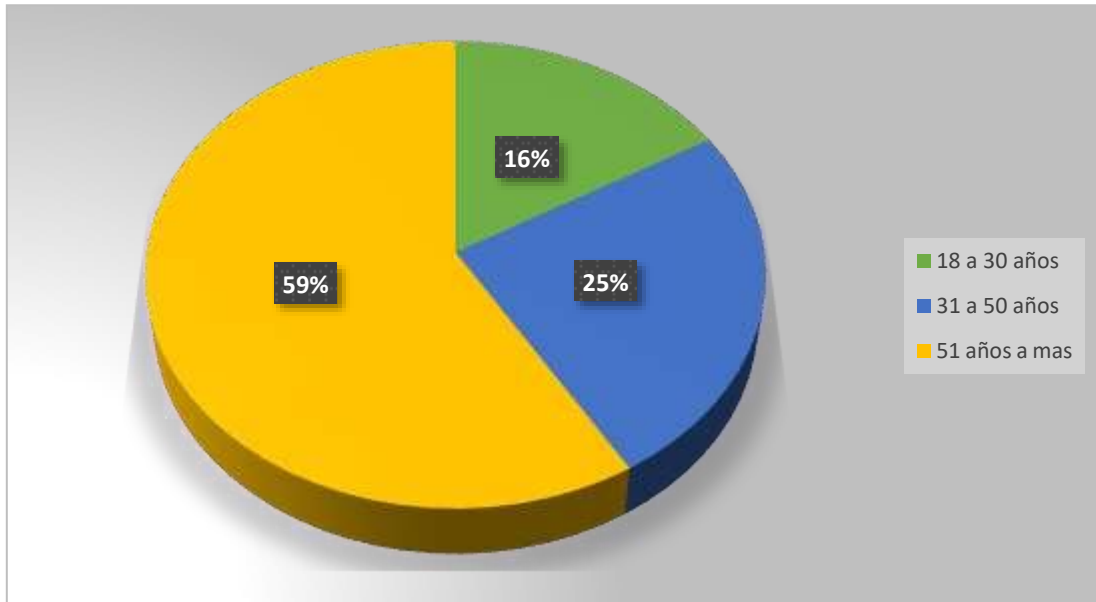


Figura 1. Edad

Fuente: Tabla 1

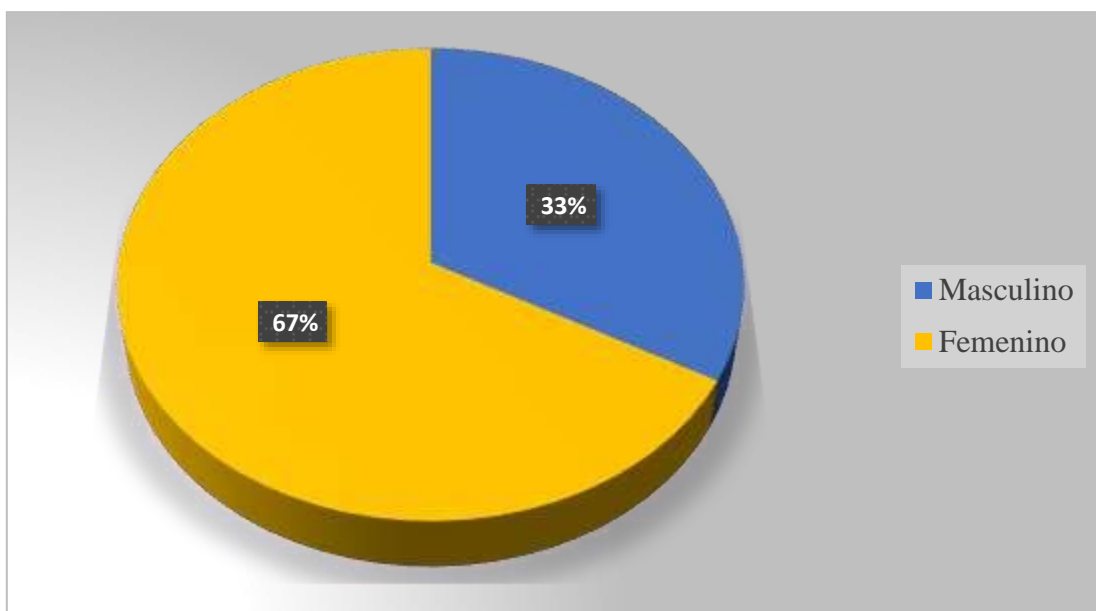


Figura 2. Género

Fuente: Tabla 1

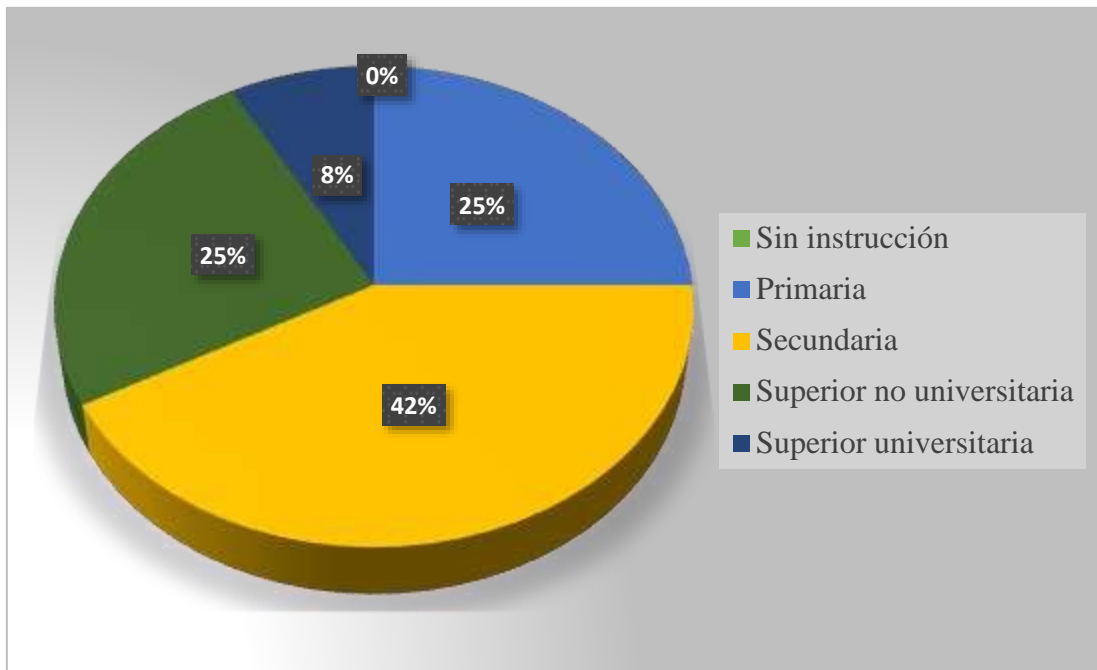


Figura 3. Grado de instrucción del representante

Fuente: Tabla 1

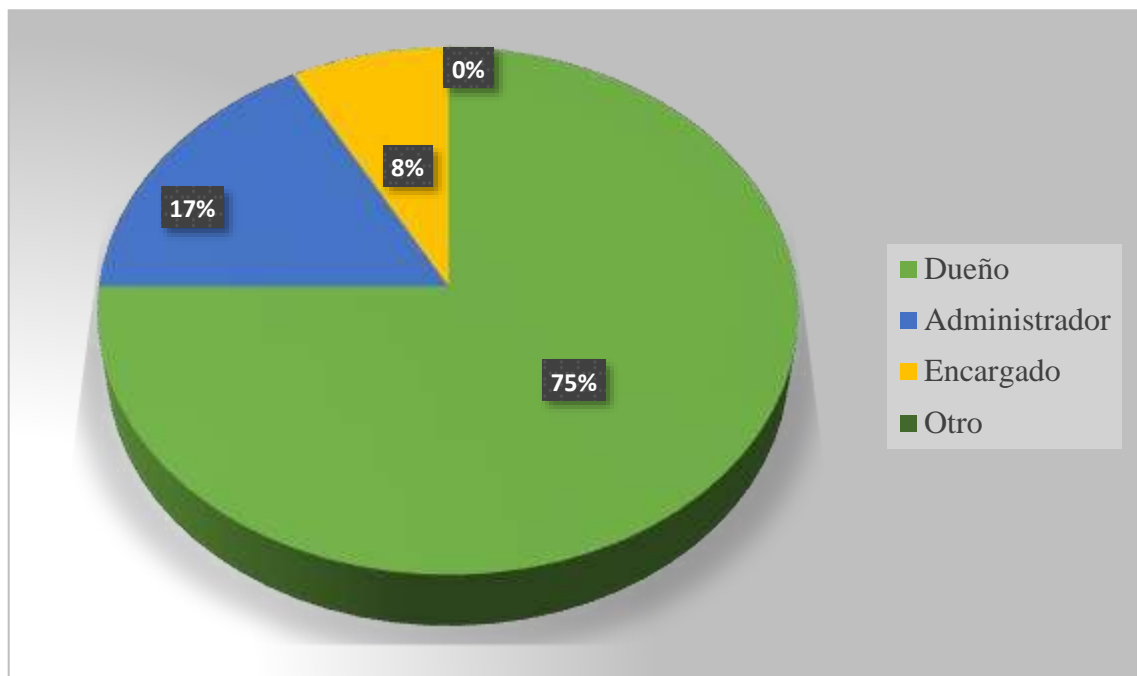


Figura 4. Cargo dentro de la empresa

Fuente: Tabla 1

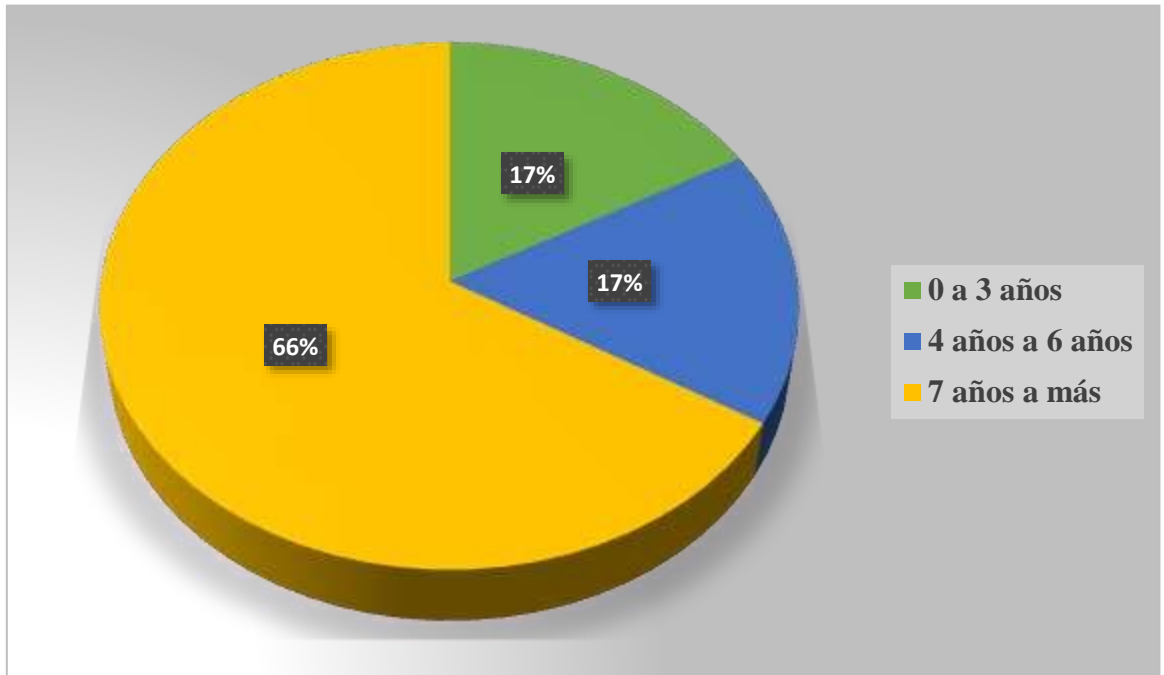


Figura 5. Tiempo en el cargo de la empresa

Fuente: Tabla 1

b) Características de las micro y pequeñas empresas:

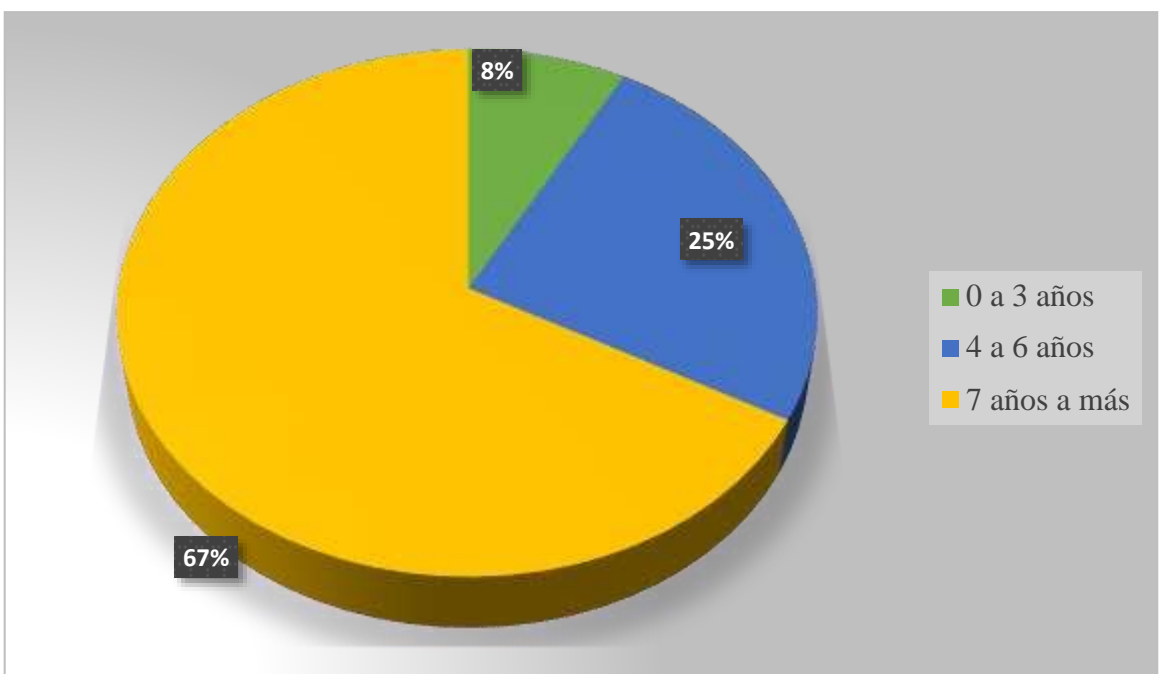


Figura 6. Tiempo de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

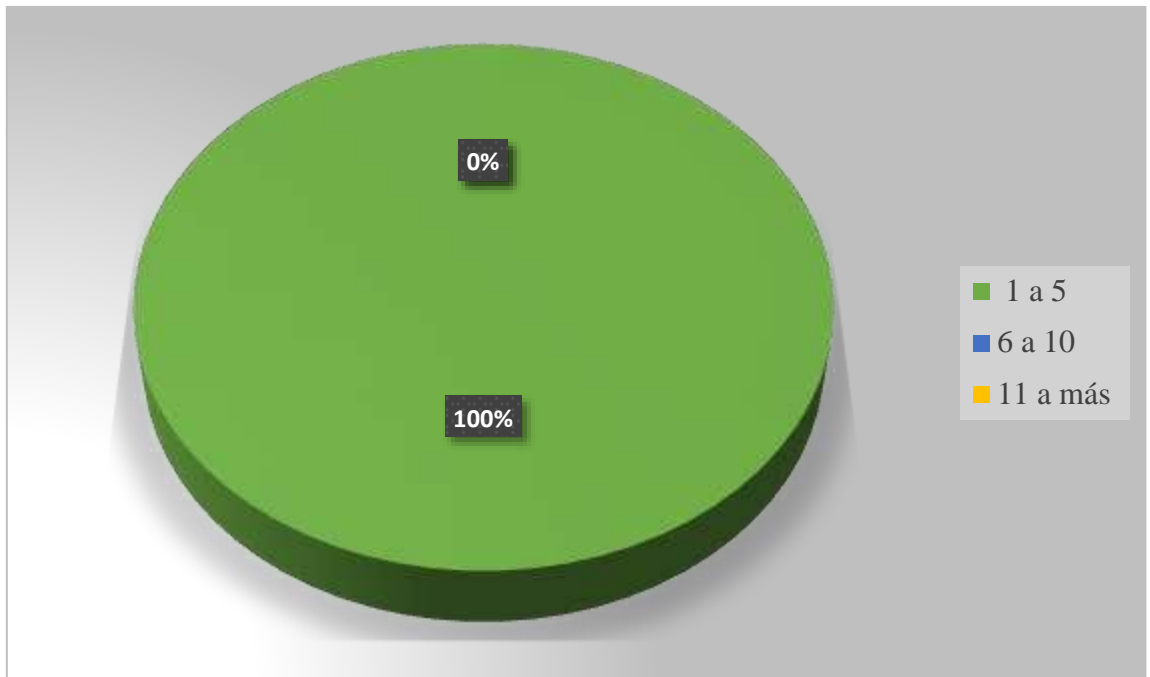


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

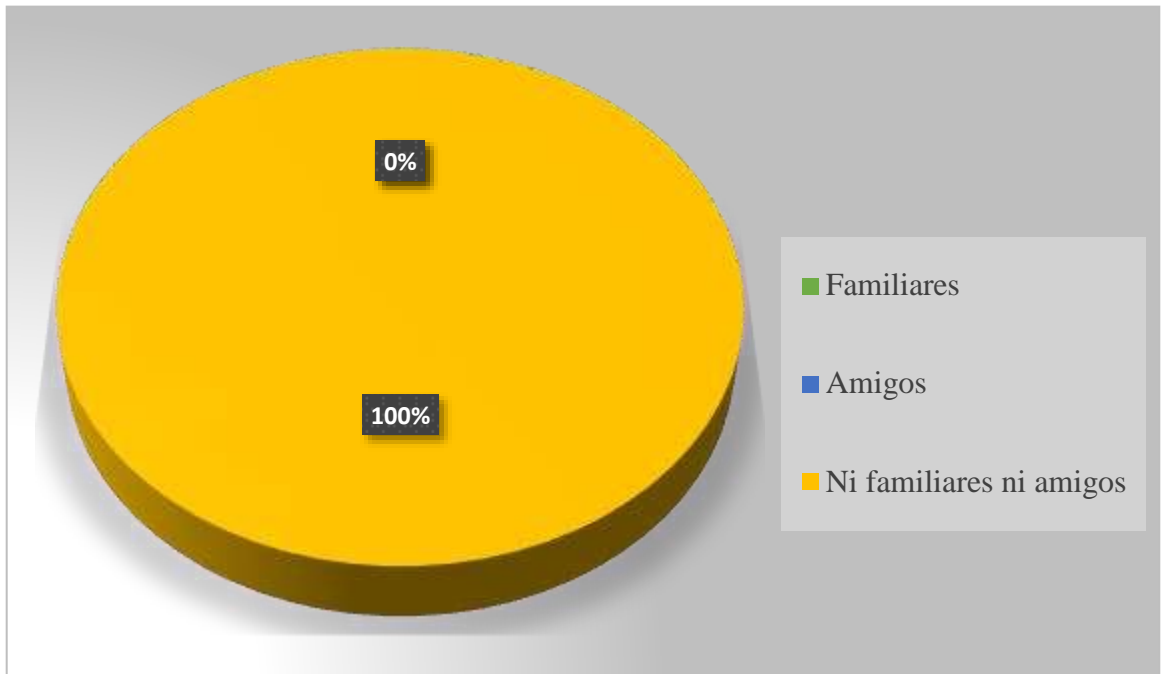


Figura 8. Relación de los trabajadores con el dueño de la micro y pequeñas empresa

Fuente: Tabla 2

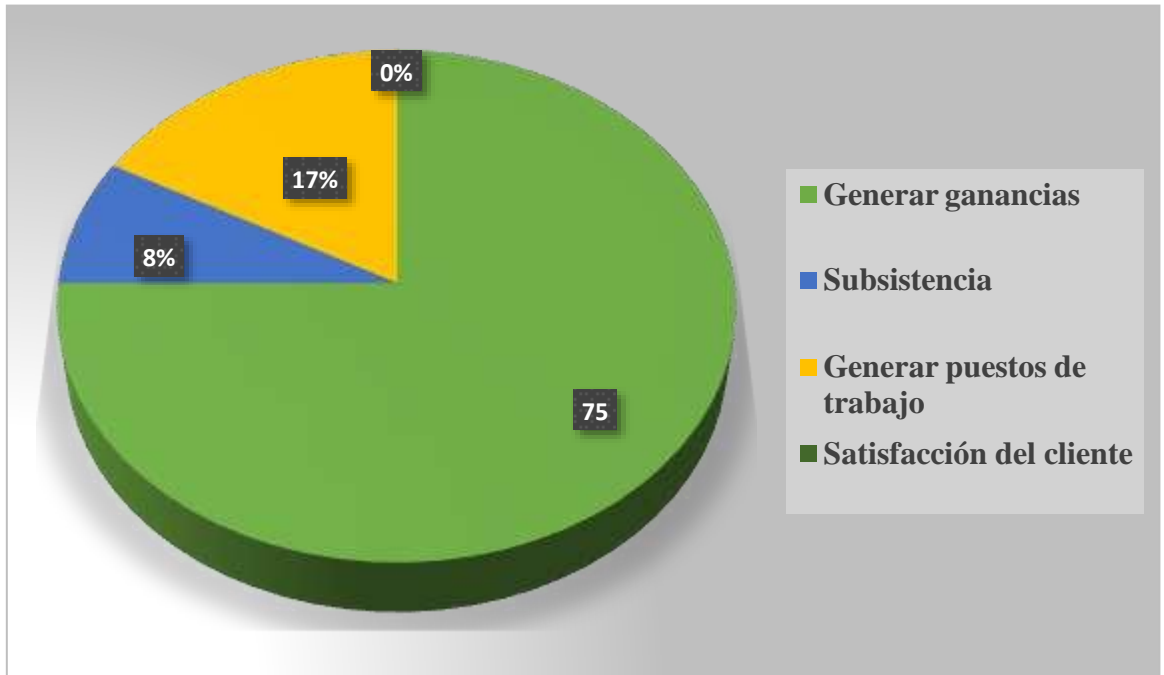


Figura 9. Objetivos de la creación de la empresa.

Fuente: Tabla 2

c) Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas:

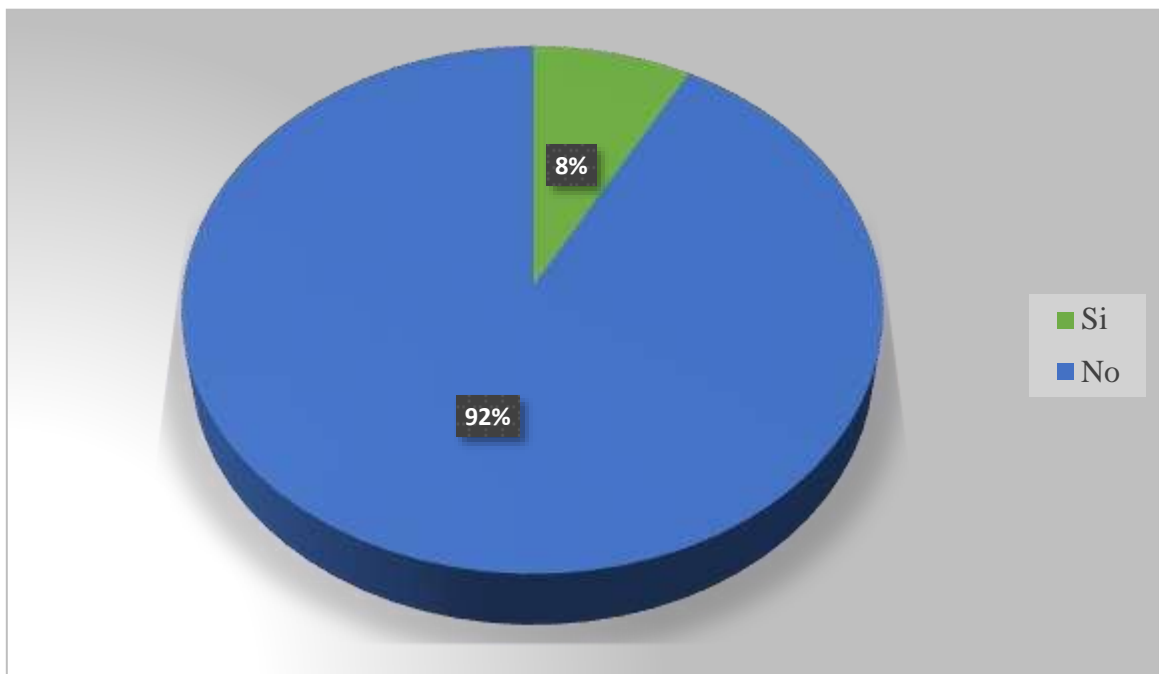


Figura 10. Conoce el término Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

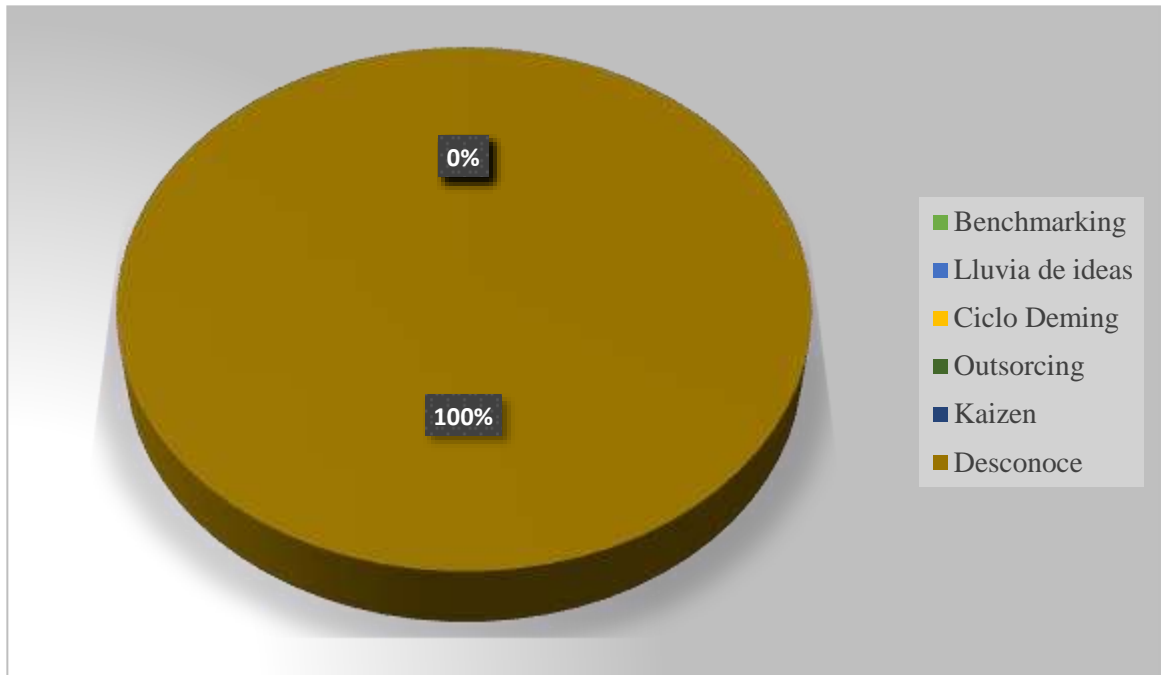


Figura 11. Técnicas de gestión de calidad que conoce

Fuente: Tabla 3

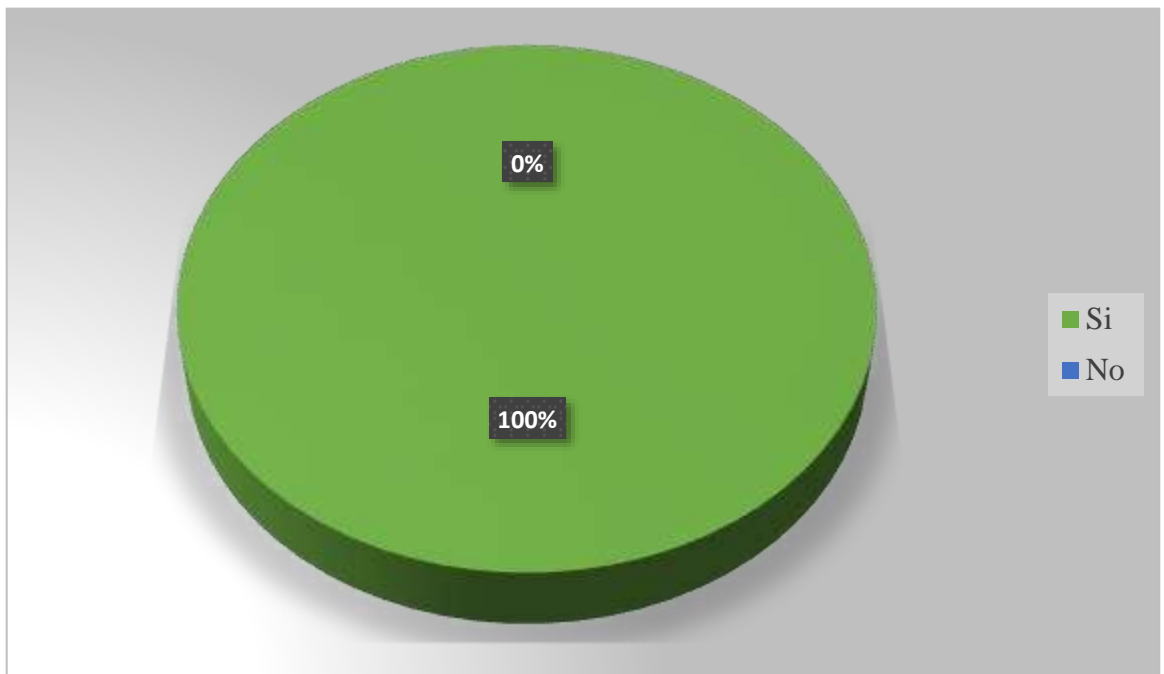


Figura 12. La gestión de calidad influye en alcanzar los objetivos

Fuente: Tabla 3

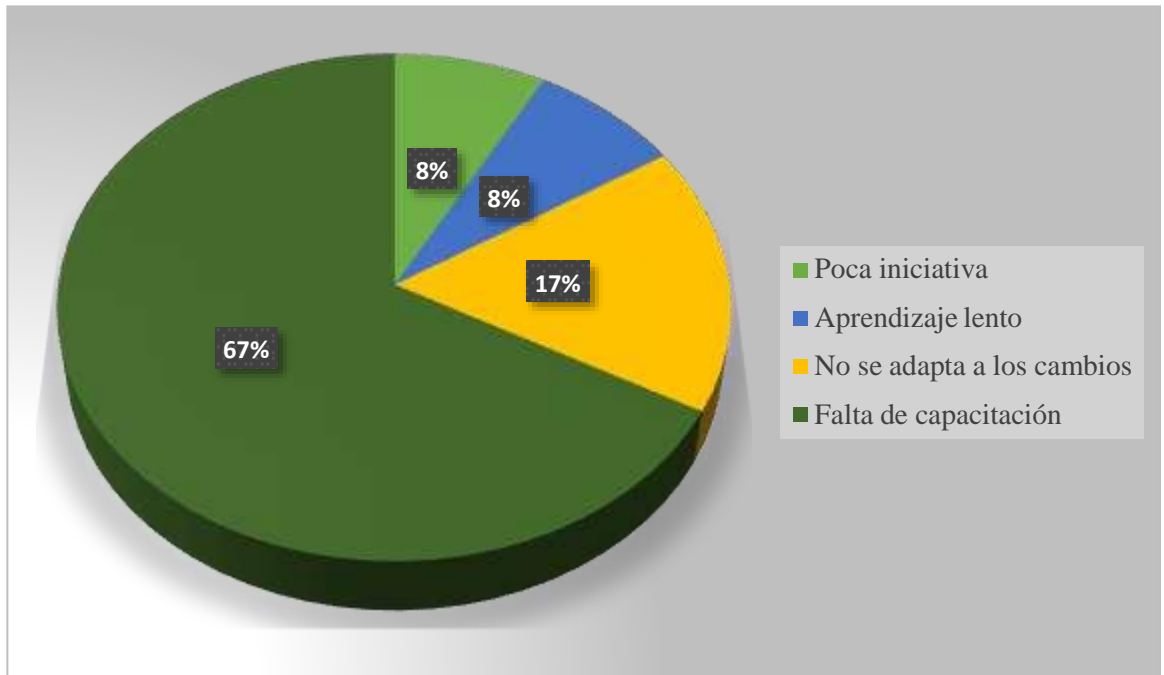


Figura 13. Dificultades tienen los trabajadores para implementar un plan de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

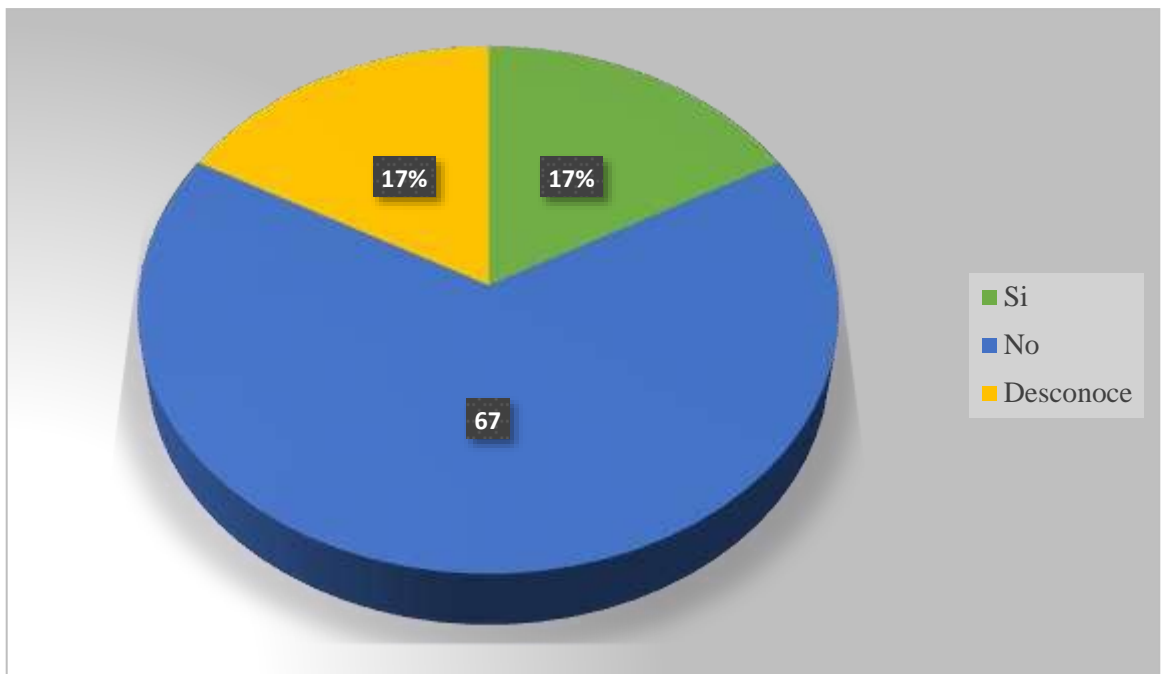


Figura 14. Emplea el control en la empresa

Fuente: Tabla 3

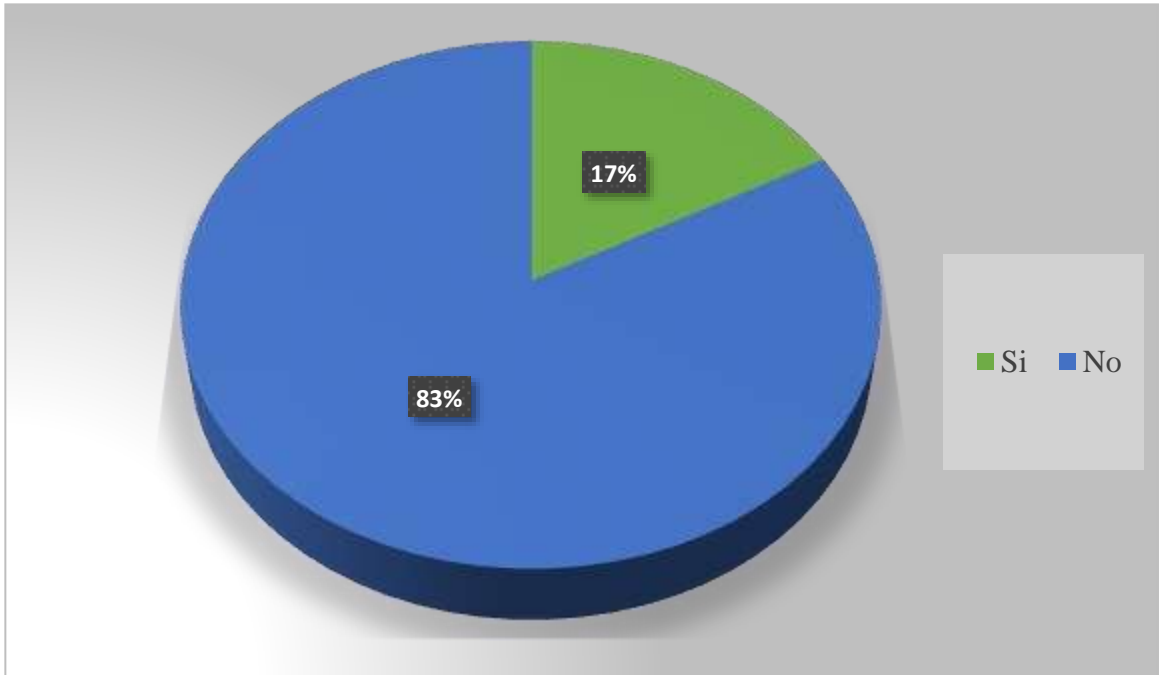


Figura 15. Tiene conocimiento sobre liderazgo

Fuente: Tabla 3

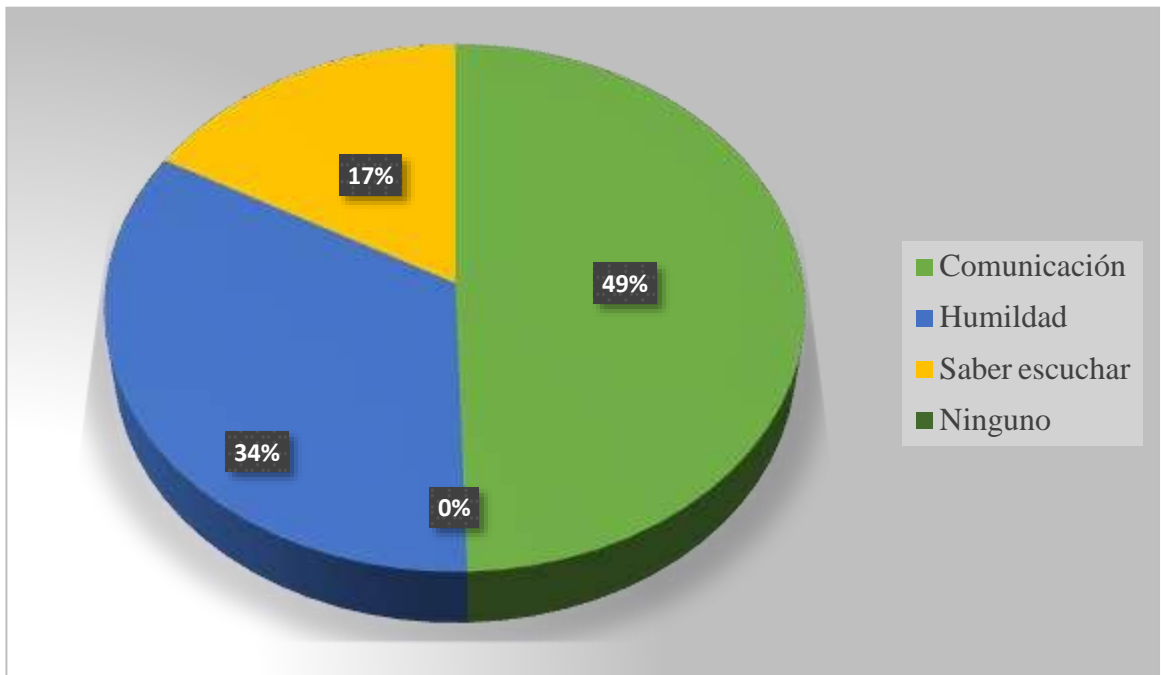


Figura 16. Atributos del líder

Fuente: Tabla 3

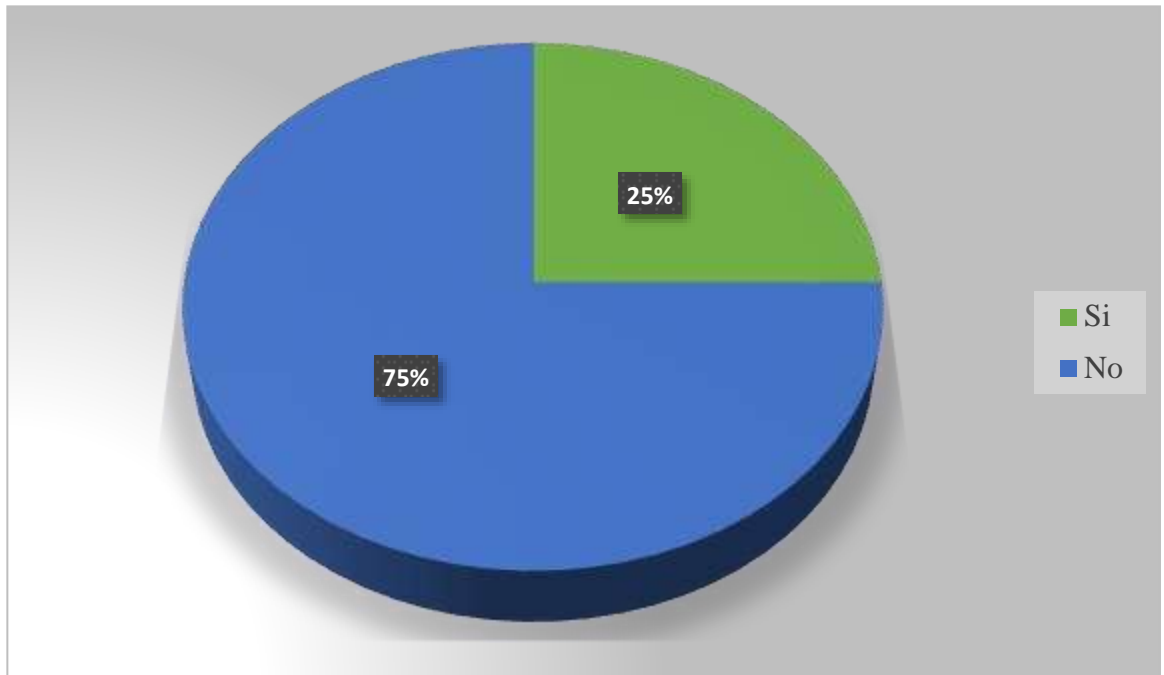


Figura 17. Considera las opiniones de sus trabajadores para las decisiones en la empresa

Fuente: Tabla 3

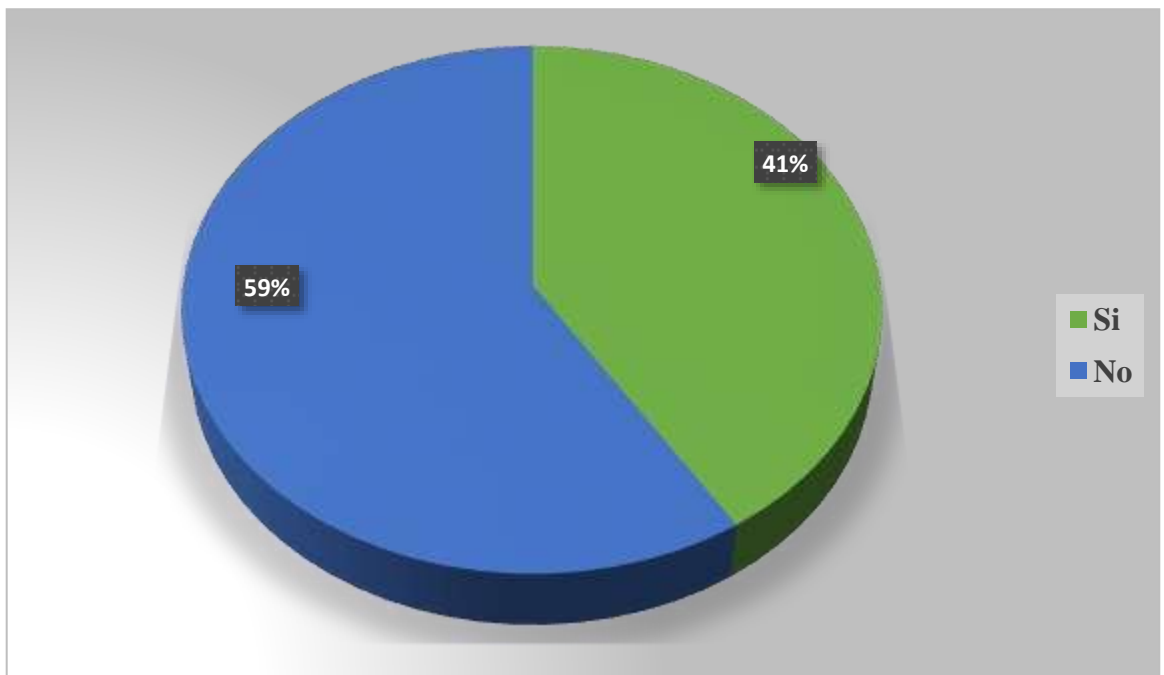


Figura 18. Promueve el trabajo en equipo

Fuente: Tabla 3

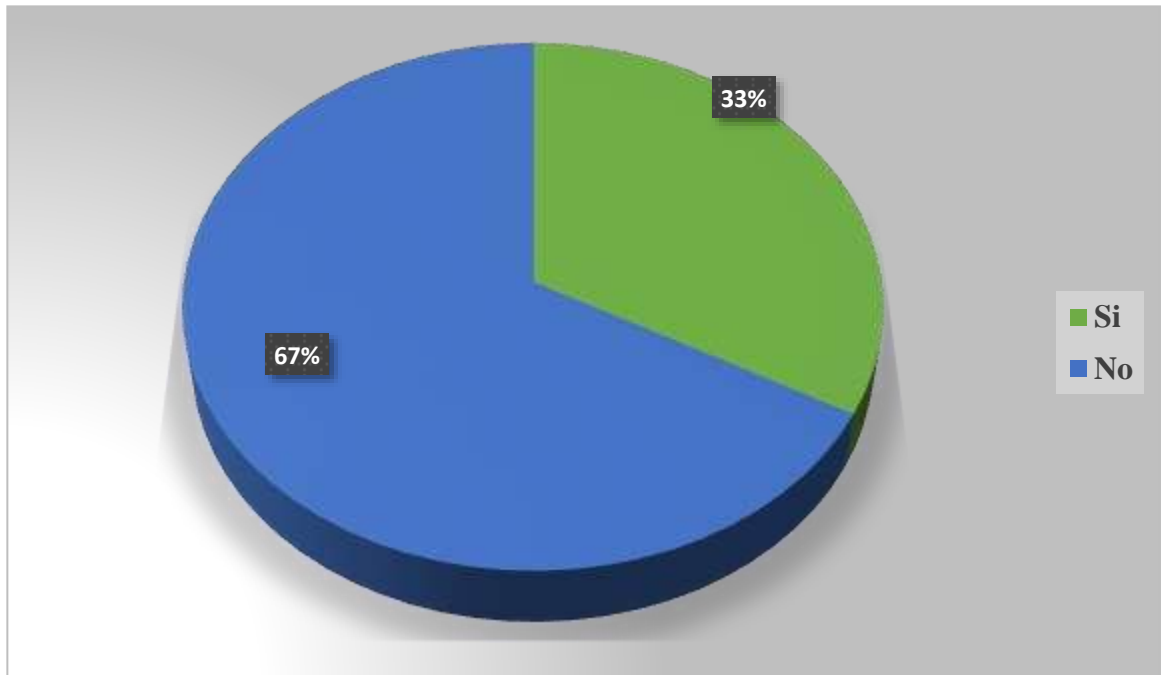


Figura 19. Ayuda a los colaboradores cuando cometen un error

Fuente: Tabla 3

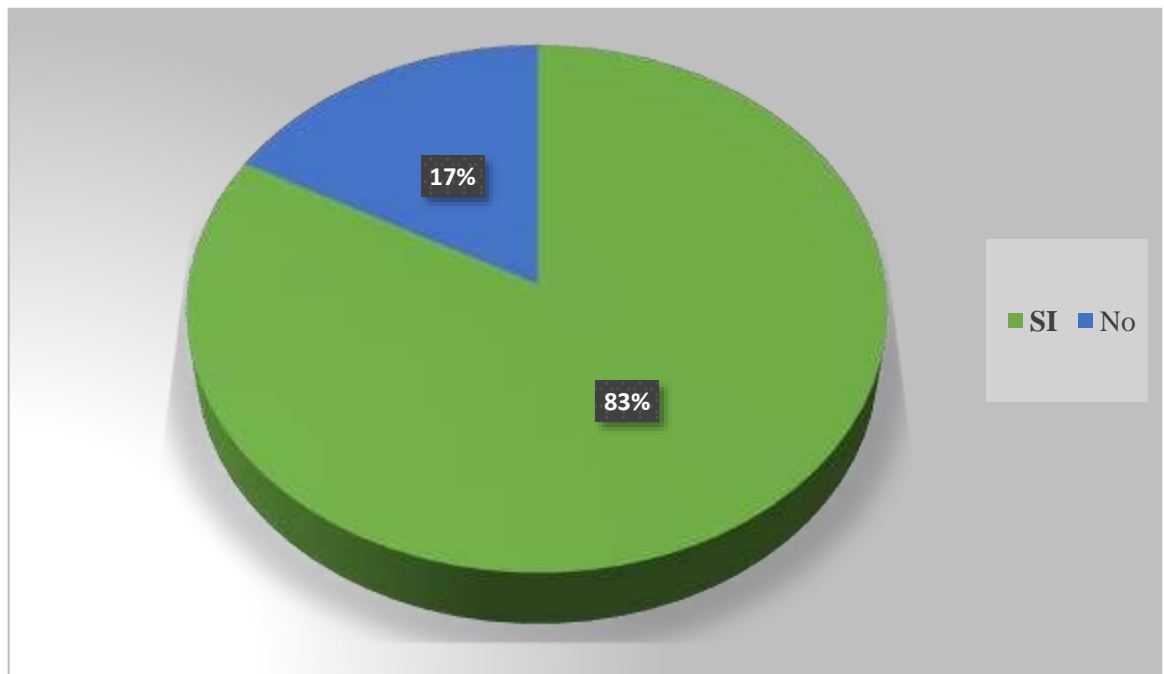


Figura 20. El liderazgo influye en el en el comportamiento de los trabajadores

Fuente: Tabla 3

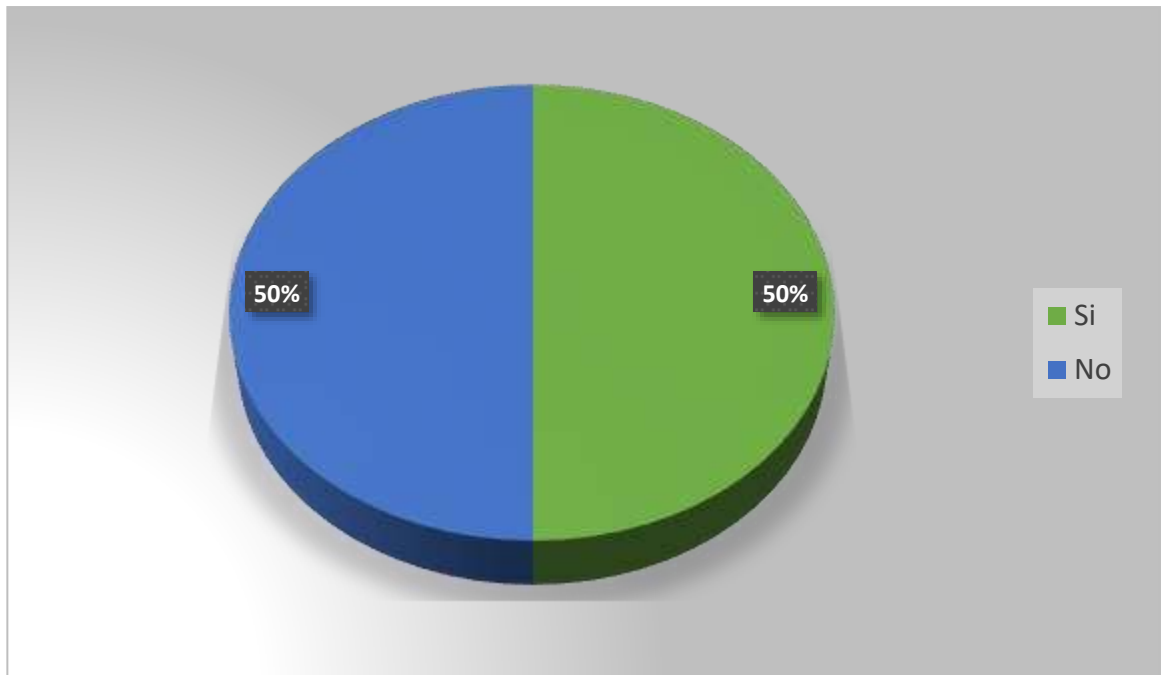


Figura 21. Saben manejar los conflictos en el negocio

Fuente: Tabla 3

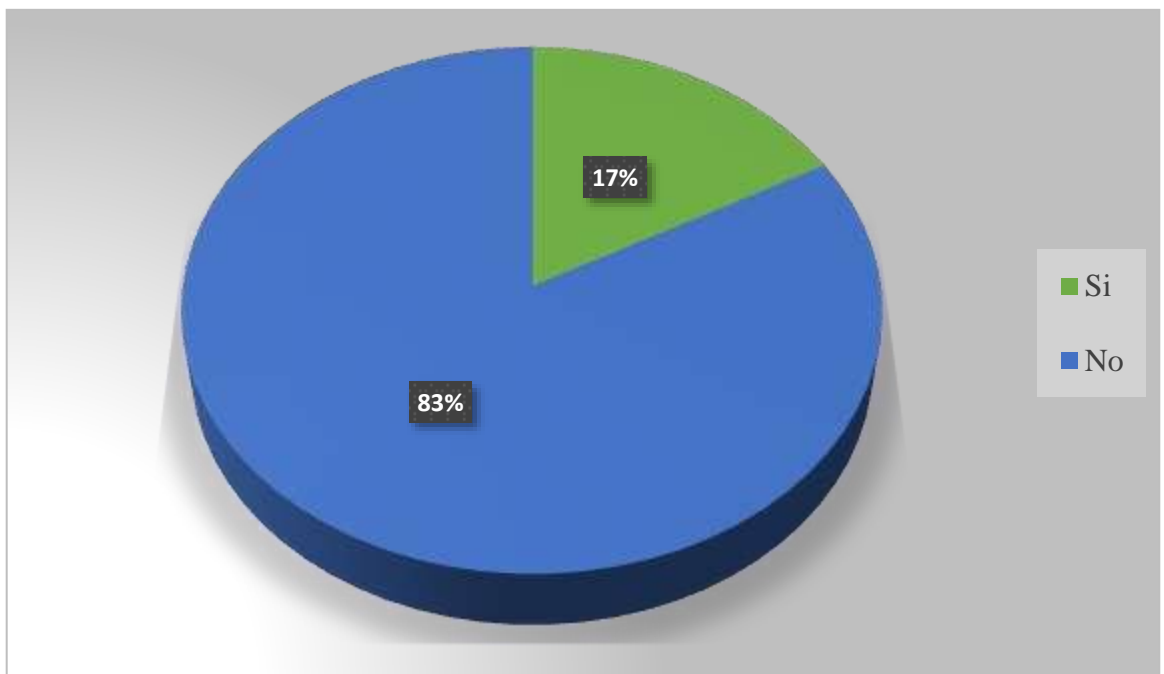


Figura 22. Motivación o incentivan a los trabajadores

Fuente: Tabla 3

