



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO  
FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN  
(IMPRENTAS), CASCO URBANO DEL DISTRITO DE  
CHIMBOTE, 2018

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

**AUTORA**

ANGULO CRUZ CLAUDIA PAMELA

ORCID: 0000-0002-1596-5601

**ASESOR**

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE-PERU**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Angulo Cruz Claudia Pamela

ORCID: 0000-0002-1596-5601

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado, Chimbote,  
Perú.

### **ASESOR**

Centurion Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultades De Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional De Administración, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000 - 0003 - 2177 - 5676

Salinas Gamboa José German

ORCID: 0000 - 0002 – 8491 – 0751

Mino Asencio María Isabel

ORCID: 0000 – 0003 – 1132 - 2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

Presidente

Salinas Gamboa José German

Miembro

Mino Asencio María Isabel

Miembro

Centurion Medina Reinerio Zacarias

Asesor

## AGRADECIMIENTO

Agradecer en primera instancia a DIOS por la vida, por lo bueno y malo que he pasado, por haberme cuidado siempre, por estar conmigo a pesar de mis errores, por permitirme estar hoy aquí cumpliendo todos mis metas y sueños.

A mi madre IRIS CRUZ MEREGILDO por su entrega como madre, por su esfuerzo y apoyo que siempre me dio día a día por ser la mejor madre del mundo y a mi padre WILIAN ANGULO HONORES por su apoyo y sus consejos que siempre me dio, gracias a los dos.

Reconocer el trabajo y entrega como docente y asesora a mi querida profesora ELIDA DÍAZ ESTRADA por el apoyo, paciencia y enseñanza que me dio desde el primer día en el desarrollo de mi trabajo de investigación, también agradecer a todos mis profesores que me enseñaron y cumplieron con su labor de prepararnos para ser buenos profesionales, a mi querido profesor Mgtr. REBAZA ALFARO CARLOS ENALDO quien también aportó en mi desempeño académico y que ahora nos observa desde el cielo y siempre lo recordaremos.

## DEDICATORIA

Con mucho amor este trabajo se lo dedico principalmente a mis hijos TAKESHI Y SHAIEL que son mi motor y motivo para luchar y salir adelante pasando cualquier obstáculo juntos. También a la mujer que amo y adoro con toda mi alma a mi madre IRIS CRUZ MEREGILDO por ser mi ejemplo de esfuerzo, perseverancia y lucha, a mis hermanas ANY y GLORIA por su apoyo en todo momento de mi vida.

A mi padre GUILLERMO CRUZ ZAVALETA que desde niña me enseñó que la única herencia que podía tener eran los estudios y así poder convertirme en una profesional, a mi padre de crianza ERNESTO BERETTA INFANTE, por los años vividos y por los consejos que siempre me dio, a mi segunda madre MARTHA PAREDES RODRIGUEZ nunca te olvidare y siempre estarás en mi corazón, y a mi segundo abuelo VALDEMAR GUEVARA ZAVALETA por tanto cariño y amor hacia toda la familia, a pesar de ya no estar con nosotros siempre los tendremos en nuestros corazones.

A mi padre JULIO EDUARDO ORBEGOZO MEREGILDO que ha sido el mejor ser humano, el mejor padre, el mejor hermano, el mejor tío, el mejor primo y nunca habrá uno igual a él, gracias papá por el amor y el apoyo.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar si la propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental- transversal, descriptivo, de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas con una muestra de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 80% tiene entre 31 a 50 años, el 60% son de género masculino, el 80% son dueños, el 60% tiene entre 1 a 5 trabajadores, el 70% de las micro y pequeñas empresas tienen como finalidad generar ganancias, el 90% conoce del termino de gestión de calidad, el 50% solo conoce la técnica moderna Benchmarking, el 100% conoce el termino de liderazgo, el 100% considera que el liderazgo es primordial en las organizaciones, el 50% considera que los líderes que necesita una empresa debe ser líderes desarrolladores de personas y equipos. La investigación concluye que la totalidad de los representantes indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos y metas, conocen la palabra liderazgo, pero que tienen deficiencias para encaminar a sus colaboradores dentro y fuera de su empresa.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, micro y pequeñas empresas

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine if the leadership improvement proposal as a relevant factor allows quality management in micro and small companies in the service sector, printing activities (printers), urban area of the Chimbote district, 2018. The research was of a non-experimental-cross-sectional, descriptive, proposal design, for the collection of information a population of 15 micro and small companies with a sample of 10 was used, to whom a structured questionnaire with 23 questions was applied through the survey technique obtaining the following results: 80% are between 31 and 50 years old, 60% are male, 80% are owners, 60% have between 1 to 5 workers, 70% of the micro and small companies have the purpose of generating profits, 90% know the term of quality management, 50% only know the modern technique Benchmarking, 100% know the term of leadership, 100% consider o that leadership is paramount in organizations, 50% consider that the leaders who need a company must be leaders who develop people and teams. The research concludes that all the representatives indicate that quality management helps to achieve their objectives and goals, they know the word leadership, but that they have deficiencies to guide their collaborators inside and outside their company.

**Keywords:** Quality management, leadership, micro and small companies

## 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 .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literaria.....	5
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología .....	30
4.1. Diseño de investigación .....	30
4.2. Población y muestra .....	31
4.3. Definición y operalización de la variable .....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de redacción de datos .....	36
4.5. Plan de análisis .....	36
4.6. Matriz de consistencia.....	37
4.7. Principios éticos .....	39
V. Resultados .....	40
5.1 Resultados .....	40
5.2 Análisis de resultados.....	46
VI. Conclusiones .....	52
Aspectos Complementarios .....	54
Referencias Bibliográficas .....	55
Anexos .....	58



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018... ..40

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018... ..41

Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018... ..42

Tabla 4. Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018... ..45

## Figuras

<b>Figura 1.</b> Edad del representante .....	71
<b>Figura 2.</b> Género del representante.....	71
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción .....	72
<b>Figura 4.</b> Cargo que desempeña .....	72
<b>Figura 5.</b> Tiempo que desempeña el cargo .....	73
<b>Figura 6.</b> Tiempo de permanencia en el rubro .....	73
<b>Figura 7.</b> Número de trabajadores .....	74
<b>Figura 8.</b> Las personas que trabajan .....	74
<b>Figura 9.</b> Objetivo de la creación .....	75
<b>Figura 10.</b> Conoce el término de gestión de calidad.....	75
<b>Figura 11.</b> Técnicas modernas que conoce.....	76
<b>Figura 12.</b> Dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	76
<b>Figura 13.</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	77
<b>Figura 14.</b> La gestión de calidad contribuye a mejor su negocio .....	77
<b>Figura 15.</b> La gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos y metas .....	78
<b>Figura 16.</b> Conoce el término de la palabra liderazgo .....	78
<b>Figura 17.</b> Competencias propias del líder .....	79
<b>Figura 18.</b> Es buen líder dentro de la empresa.....	79
<b>Figura 19.</b> Promueve el trabajo en equipo .....	80
<b>Figura 20.</b> Ayuda a sus colaboradores a resolver algún error .....	80
<b>Figura 21.</b> El líder es primordial para las organizaciones.....	81
<b>Figura 22.</b> Líderes que necesita su empresa .....	82
<b>Figura 23.</b> Un buen liderazgo permite la empresa a ser eficiente.....	81

## **I. INTRODUCCIÓN**

El liderazgo empresarial dentro de las mypes es de suma importancia para su desarrollo como empresa, se puede decir que el líder tiene como función principal de establecer estrategias necesarias para alcanzar el desarrollo, fortalecer el rendimiento de su personal llevando a la empresa al éxito. Existen pocas empresas formales en el Perú, que cuentan con un sistema de gestión de calidad, en donde se revela que existe un trabajo deficiente y que los líderes tienen que saber encaminar para lograr el camino de la competitividad.

En España las micro y pequeñas empresas no se desarrollan porque no aplican un buen liderazgo que enmarque la motivación a sus colaboradores, observándose las carencias para su desarrollo en el mercado. El milagro de su rentabilidad de otras mypes es posible a su programa de gestión y al liderazgo que esta conexasiónado y permite la interacción de todos sus empleados y sus clientes, Safekat es una empresa que visualiza su éxito a la modernización de sus máquinas y las capacitaciones de su personal (Gonzales, 2017).

En México la industria gráfica y de impresión ha logrado incursionar en la producción de muchos logos, donde lentamente ha ido pasando de las imprentas análogas a digitales, esto ha generado que incremente la productividad de muchas empresas gracias al buen liderazgo que desempeñan sus líderes generando servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes, ello gracias a la avanzada tecnología que se va actualizando para una mejor revolución de dichas imprentas. (Reinoso, 2017)

En Chile las micro y pequeñas empresas crecieron el 16% siendo de importancia para la estructura económica y productiva, así lo indica la compañía de oficina virtual Virtualbusiness, 9 de cada 10 Pymes se cierran antes de cumplir su primer año. Esto se debe básicamente a la falta de profesionalismo y de liderazgo dentro y fuera de las pymes, implicando una alta carencia de lograr productos de calidad y una buena atención. Otro error es la falta de liderazgo de sus dueños, que implica mucho no solo crear un emprendimiento sino también saber encaminar y logara junto a sus colaboradores las metas y objetivo que se trazaron como empresa. (Evans, 2018)

El en Perú existe una gran creatividad y se sabe que es un país muy emprendedor, donde la población tiene mucha visión de emprender un negocio, pero se observa la falta de liderazgo y conocimiento de ello, observándose la quiebra de algunas empresas por no saber dirigir y comprender a sus colaboradores. (Diario la República, 2015)

En Áncash las MYPES a nivel local tienen una gran capacidad potencial de desarrollo por lo cual tiene que impulsar más en sus estrategias para estar al nivel de productividad adecuada. La superintendencia nacional administrativas tributaria ( Sunat) en la región de Áncash, indica que existe un total del 39,206 microempresas, de las cuales 58% se encuentra en la provincia del santa y el 40 % se encuentra en distrito de Chimbote y un 10 % en nuevo Chimbote y el 8% en el resto de las provincias.

Por ultimo en el distrito de Chimbote existe 1800 micro y pequeñas empresas, dedicadas a diferentes rubros y adecuadamente formalizadas. Se observa que los representantes son líderes con conocimientos, pero que no aplican en el desarrollo de ellos, dado que solo administran sus empresas dejando de lado su deber como líderes para impulsar a una empresa al éxito y poder ser apoyo para sus colaboradores, implementando

así diferentes estratégicas para el buen funcionamiento de la organización, por lo tanto, de esta manera se lograra a reducir los problemas que conllevan a que los líderes no puedan cumplir con dirigir y encaminar a una empresa cumpliendo con todas sus funciones como líderes y , por lo expresado se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿ La mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión( imprentas), casco urbano del distrito del Chimbote, 2018? . Para resolver la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. Para alcanzar el objetivo general se plateo los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio-rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio-rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Determinar las principales características de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. Proponer un plan de mejora a la investigación de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018.

Esta investigación se justifica porque ayudara a evitar errores y riesgos futuros a nuevos emprendedores, que quieran incursionar tomando en cuenta decisiones

premeditadas y conociendo la total importancia que tiene un líder dentro de la empresa. Asimismo sirve para que las micro y pequeñas empresas puedan observar y visualizar que el liderazgo es primordial para la dirección y éxito de una organización. La presente investigación se justifica en la medida que nos permite obtener información de gestión de calidad en el enfoque al liderazgo, de tal manera que se pueda hacer una mejor gestión y brindar a los subordinados a demostrar su potencial, creatividad y estimulando su sentimiento de permanencia para así poder crear un verdadero equipo y así permitir un mejor servicio a los clientes.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal, descriptivo, de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas con una muestra de 10, a quienes se les aplicó un cuestionario con 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 80% tiene entre 31 a 50 años, el 60% son de género masculino, el 80% son dueños, el 60% tiene entre 1 a 5 trabajadores, el 70% de las micro y pequeñas empresas tienen como finalidad generar ganancias, el 90% conoce del término de gestión de calidad, el 50% solo conoce la técnica moderna Benchmarking, el 100% conoce el término de liderazgo, el 100% considera que el liderazgo es primordial en las organizaciones, el 50% considera que los líderes que necesita una empresa debe ser líderes desarrolladores de personas y equipos. La investigación concluye que la totalidad de los representantes indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos y metas, conocen la palabra liderazgo, pero que tienen deficiencias para encaminar a sus colaboradores dentro y fuera de su empresa.

## II. REVISIÓN DE LA LITERARIA

### a. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

Velasco (2013) En su estudio de investigación titulado: *“Representaciones conceptuales de los atributos del liderazgo y de inteligencia emocional en la significación de un líder ideal para el siglo xxi en un contexto”* El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las relaciones que existe entre las redes semánticas naturales de los conceptos teóricos de una materia (estructura de conocimiento) entre los maestros que la imparten y sus alumnos. El diseño de la investigación será cualitativo a través de representaciones mentales de la organización conceptual de los atributos de liderazgo ideal y de la inteligencia emocional en la significación de un líder en un contexto organizacional. El instrumento de estudio que se utilizó fue atributo personal de líder considerado en la presente investigación fue presentado en el estudio experimental en proposiciones. Este conjunto de 20 frases (atributos) diseñadas para causar una impresión personal. Se obtuvo los siguientes resultados: Todas las organizaciones evaluadas comparten al menos entre un 50% al 64% de visión conceptual de lo que es un líder ideal. Sin embargo, cuando se trata del caso de la representación mental de la Federación de Sindicatos de trabajadores independientes de la República Mexicana (FSTIRM), no se pudo hacer la comparación cuantitativa con las otras cuatro redes porque se perdió la base de datos correspondiente. Pero dado que ya se tenía la representación Pathfinder la cual se ilustra en la figura 53 al elaborar la comparación cualitativa con las otras cuatro organizaciones conceptuales en la mayoría de los atributos se obtuvo una relación entre el 75 al 100 % de similitud en los constructos

representados de las otras cuatro organizaciones. Se concluye que esta investigación permite una integración recíproca y dinámica entre líderes y seguidores al ser ambos los que determinen sus expectativas en relación a la significación de los atributos del líder ideal requerido por ambas partes, la organización, la situación, el momento y el contexto.

### **Antecedentes Nacionales**

Soto (2015) En su estudio de investigación titulado: *caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios- rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz del 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva-Cuantitativa, no experimental (transaccional o trasversal). Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 8 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 52.38% de colaboradores encuestados de las MYPE expresan su desacuerdo en cuanto a sentirse orgullosos de estar bajo la dirección de su líder, el 42.86% manifiestan estar en desacuerdo con respecto a sentir confianza en las decisiones que toman sus líderes, el 33.33% expresan estar en desacuerdo respecto a la similitud de escala de valores del colaborador como el líder y el 52.38% manifiestan estar en desacuerdo respecto al sacrificio de su confort personal por el bien de la empresa. Se concluye, que las MYPE encuestadas expresan la inexistencia de empatía entre el líder y colaborador, por lo que los empresarios consideran que el liderazgo carismático es deficiente y no proporciona solución a los problemas de desconfianza e inseguridad de los seguidores.



Medina (2016) En su estudio de investigación titulado: *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014.*

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

El 40.00% de los empleados encuestados señalan que a veces el gerente considera que tengan necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, el 52.50% de los empleados encuestados afirma que frecuentemente, sino siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño. El 45.00% de los empleados encuestados del rubro (restaurantes – pollerías) señalan que a menudo les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño. Finalmente se concluye que la mayoría de los empleados encuestados perciben un alto grado de deficiencia respecto al liderazgo transaccional porque consideran que no hay un interés sincero para mejorar la personalidad del colaborador, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Salinas (2018) El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017, la investigación que se utilizó fue aplicada-cuantitativa, el

nivel fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental-transversal, se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas con una muestra dirigida de 10 a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% tuvo cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 80% no conoce técnicas de gestión de calidad, el 70% utiliza la observación como técnica de medición de rendimiento de su personal, el 50% tiene cierto conocimiento de liderazgo, el 60% no se considera ser un buen líder dentro de su empresa, y el 70% no promueve el trabajo en equipo, como también el 60% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa, y el 80% considera que el liderazgo si es importante para las empresas y el 60% manifestaron que las empresas necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. Finalmente las conclusiones son: la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo, no conocen técnicas de gestión de calidad ni de medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

Luna (2016) En su estudio de investigación titulado: *caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación se ha desarrollado utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90, quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de sexo masculino. El 52,2% tiene entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado

instrucción universitaria. El 43,5% tiene 3 años en actividad. El 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores. El 69,6% tienen formalizado sus Mypes. El 65,2% mantienen a sus trabajadores de manera informal. El 100% no cuenta estándares de calidad ISO. El 60,9% aplica una gestión de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión. El 47,8% se considera como dueño ante sus trabajadores. El 78,3% realiza capacitación orientada al servicio. El 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores. Finalmente podemos concluir que la totalidad de los representantes de las Mypes del sector servicios- rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayoría son de género masculino, tiene la edad entre 18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad. La mayoría de las Mypes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

### **Antecedentes Locales**

Torres (2016) En su estudio de investigación titulado: *caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio-rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación que se desarrolló fue un diseño no experimental transversal, descriptivo, se utilizó una muestra poblacional dirigida a 18 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo estos resultados: El 77.8% de los representantes son hombres, el 44.4% tienen estudios básicos. MYPES; el 50% tienen 1 a 10

trabajadores, el 72.22% tienen 5 años a más en el rubro. Gestión de calidad; el 61.1 % no tiene conocimientos de técnicas de gestión, el 83.3 % sigue un plan estratégico, el 77.8 % percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayuda a lograr los objetivos, el 38.9 % ha logrado obtener clientes satisfechos, el 44.4% ha desarrollado su tiempo gerencial el área de RR.HH. Concluyendo que los representantes de las MYPES del sector servicio - rubro cubicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. En su mayoría son hombres y poseen estudios básicos. Tienen 1 a 10 trabajadores para minimizar costos y tienen 5 años a más en el rubro.

Afirman que desconocen sobre técnicas de gestión, pero aseguran que persiguen un plan estratégico frente a su competencia, confirmando que aplicar una gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos, obteniendo clientes satisfechos, dándole valor al recurso humano como eje principal de la organización.

Gómez (2018) La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distritode Chimbote, año 2015. La investigación fue cuantitativa- descriptiva, de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 15 micro y pequeñas empresas de una población de 21 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. El 81% de los representantes tienen más de 51 años de edad. El 90,5% de los representantes son de género masculino. El 100% de los representantes tienen instrucción superior no universitaria. El 100% de los representantes son dueños. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 57,1% de

las micro y pequeñas empresas cuentan con personas no familiares trabajando. El 100% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias. El 85,7% de los representantes no conocen del término gestión de calidad. El 85,7% de los representantes utilizan el Liderazgo democrático. El 85,7% de los representantes empresas delegan responsabilidades. El 100% de los representantes promueven el trabajo en equipo. El 100% de los representantes incentiva a sus trabajadores a través del reconocimiento de logros. El 57,1% de los representantes afirman que el beneficio que han logrado con el Liderazgo es mejorar el trabajo en equipo. Se concluye que: La mayoría (85,7%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios - rubro hostales, Casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Si aplican el liderazgo empresarial.

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

### **Definiciones de las MYPES**

En la actualidad las micro y pequeñas empresas en el Perú son de vital importancia para la economía del país. Según el art. 2 de la ley 28015 las micro y pequeñas empresas son esenciales para la economía, ya sea de una persona natural o jurídica, que se establezca de forma organizacional o de gestión empresarial (Sánchez, 2016)

Regalado (2016) “Las MYPES en el Perú brindan puestos de trabajo, donde aporta un 88% de empleos en el sector empresarial generando 7.2 millones de puestos de trabajo, dándose la concentración de empleos en la microempresas” (p.237)

Sánchez (2016) afirma que las características que reúnen las MYPES según la ley 30056 son:

- Por el número de trabajadores:

En la microempresa está formada por uno (01) hasta diez (10) trabajadores.

La pequeña empresa está conformada por un (01) cincuenta (50) trabajadores.

- Por el nivel de ventas anuales:

Las microempresas su monto máximo es de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

La pequeña empresa un monto mínimo señalado para las microempresas y hasta 850 unidades impositivas tributarias (UIT) (p.128)

### **Importancias de las MYPES**

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son componentes muy importantes para el desarrollo de nuestra economía. A nivel nacional las MYPEES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y genera cerca de 40% del producto bruto interno (PBI) (Sánchez, 2016).

La adecuada reglamentación de las MYPES en el Perú son: formales con un 25% y las informales con un 74.3%. En el aporte generado en el PBI de las microempresas fue 18% y de las pequeñas empresas un 10% a nivel nacional.

### **Características d las MYPES**

Las MYPES están representadas por las siguientes características:

- Las micro empresas su monto máximo en ventas debe ser de 150 (UIT).
- Las pequeñas empresas su monto máximo es de 1700 (UIT).
- Las medianas empresas su monto en venta es superior a 1700 (UIT).

## **Beneficios**

El estado ha otorgado varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, dándoles muchas facilidades para su creación y su formalización, brindando así políticas que impulsen al emprendimiento y mejor desarrollo de las organizaciones empresariales.

| En la nueva ley MYPE en el 2013 las micro y pequeñas empresas tienen plazo de 3 años para ponerse al día en los pagos por infracciones laborales y tributarias. Las micro y pequeñas empresas que superen los 150 UIT por 2 años podrán conservar su régimen laboral, mientras que las pequeñas empresas que pasen el 1.70 UIT pueden conservar su régimen laboral.

COFIDE se encarga de facilitar el financiamiento que necesitan para su desarrollo económico las micro y pequeñas empresas es por ello que las MYPE pueden tener acceso financiero a través de la corporación financiera de desarrollo (Sánchez, 2016).

## **Disposiciones legales de las MYPES**

Cotacallapa (2013) afirma que el estado promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades, Constitución Política del Perú de 1993, Art.59

- Ley de promoción y de formalización d las micro y pequeñas empresa Ley N° 28015.7
- Reglamento de la ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa Decreto Supremo 0092003-TR
- Ley de Fortalecimiento del Fondo Múltiple de Cobertura MYPE Ley N° 28368.

- Ley de la Pequeña Empresa del Fondo Industrial ley N° 24062.
- Ley de Promoción del Desarrollo Económico y Productivo Ley N° 28304.
- Ley de Ganancias Mobiliarias Ley N° 28677.
- Declaran el 15 de mayo como Día Nacional de la Micro Y Pequeña Empresa Decreto Supremo N° 008-206- TR.
- Aprueban Plan Nacional de Promoción y Formalización para la competitividad y desarrollo de las MYPES 2005-2009 DS N° 009-2006-TR.
- Ley que modifica la Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de las micro y pequeña empresa. Ley N° 28851.
- Aprueban Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo D.S. N° 009-2005-TR.
- Decreto Legislativo que prueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente - Decreto Legislativo N° 1086.
- Decreto supremo N° 007-2008-TR- Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE. Publicada el 30/09/2008.
- Decreto Supremo N° 008-20088-TR- Reglamento del Texto Único Ordenado de la ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Reglamento de la ley MYPE. Publicada l 30/09/2008 (p.65)



## **Formalización y Construcción de las MYPES**

Bernilla (2017) refiere que en el Perú el proceso de formalizar una MYPE es un trámite muy molesto ya que lamentablemente por lo general demora aproximadamente 120 días.

### **Formalización:**

- La persona elige si desea ser persona natural o jurídica.
- Luego elegirá que tipo de sociedad quiere tener en su negocio.
- Y después elegirá el régimen de su empresa.

### **Construcción:**

Aspilcueta (s.f) afirma que en entidades especiales y estatales, la Presencia del Consejo de Ministros, el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, y Registro Nacional de Identidad y Estado Civil, implementarán un sistema en línea para que sea más accesible en 72 horas.

## **Licencia y Permisos Municipales**

Los tramites que se realiza en la municipalidad se otorga en un plazo de 7 días hábiles con previa conformidad, y tendrá valides dentro de 12 meses a partir de la fecha que se presentó la solicitud Aspilcueta (s.f).

## **Régimen Laboral**

Las microempresas y sus trabajadores pueden ponerse de cuerdo sus condiciones de trabajo, pero siempre respetando lo dispuesto por la ley que son: jornada de (8) horas, remuneraciones, descanso vacacional, feriados, seguro social, régimen de pensiones Aspilcueta (s.f).

## **Régimen Tributario**

La SUNAT como ente regulador debe orientarse más a incentivar la formalización de acuerdo a las medidas normativas, operativas, para que así ya no puedan existir empresas informales y todo se pueda trabajar de acuerdo a lo establecido por la ley.

El estado también debe promover campañas sobre los beneficios del régimen tributario que tienen las MYPE, para que así se observe que mientras uno actúa de cuerdo a ley tendrán un beneficio para su MYPE.

## **LIDERAZGO**

Al respecto se tiene a Gutiérrez (2017), quien dice que liderazgo implica a diseñar un futuro mejor, es decir dejar de ser víctimas de las circunstancias de las personas y participar activamente creando nuestras propias circunstancias, profundizando la comprensión de la realidad y sentirnos capaz de participar en el acontecer mundial, creando nuevas realidades que nos ayuden a seguir adelante en el desarrollo de nuestras metas y objetivos planteados.

Asimismo, el mismo autor manifiesta que el liderazgo se desarrolla en grupos cuyos miembros satisfacen las necesidades individuales gracias a la interacción con otros. Las personas líderes son aquellas personas que están en constante interacción y movimiento desarrollando frecuentemente funciones que ayuden a controlar el comportamiento de otros para lograr el objetivo que se ha planteado el grupo. Es muy importante recalcar que el liderazgo es una actividad que impulsa a las personas a trabajar y que se desempeñe de una manera voluntaria en el logro de los objetivos que se planean en el grupo.

### **Tipos de Liderazgo**

Los estilos de liderazgo son abordados desde diferentes puntos de vista. Pueden ser manifestaciones, comportamiento y antecedentes personales, asimilados por los líderes a través de la experiencia. Según Luna (2018), un estilo es una manifestación categórica, coherente y consistente. A través de liderazgo son desarrollados por los actos y comportamientos de los líderes, quienes a veces pueden influenciar a los miembros de la organización. (Ayoub, 2015), menciona que los estilos del liderazgo son los resultados del comportamiento que muestran las personas que lideran una organización o similares a ella.

Sin embargo, considera que los estilos de liderazgo dependen de los antecedentes, conocimientos, valores y experiencias que se obtienen a lo largo de la vida cotidiana, también los mencionados anteriormente pueden ser llamados fuerzas del líder.

Existen tres estilos de liderazgo, estos abordados desde diferentes perspectivas, son: el autocrático, el democrático, y el liberal.

Liderazgo autocrático según Luna (2017), dice que este tipo de líder es una persona que dice la verdad y es seguro, ya que siempre espera una orden por parte de sus subordinados para poder realizar una actividad. Por otro lado, Ayaub (2015) menciona que este tipo de líder toma las decisiones sobre las actividades y los trabajos, sin tomar en cuenta la opinión de sus subordinados. Además, señala que la mayoría de líderes son obedientes y leales. Es por ello que Chiavenato, desarrolla el criterio del comportamiento, asumiendo que a veces los líderes pueden mostrar conductas como la frustración, la agresividad, la falta de espontaneidad e iniciativa. Es decir, que los líderes autocráticos están acostumbrados a ejercer poder sobre sus subordinados, no reciben la opinión de los demás y como consecuencia de esto, la mayoría de trabajos son realizados en su presencia, de lo contrario la actividad no puede continuar desarrollándose.

Liderazgo democrático, es un liderazgo comunicativo y justo por lo que el líder es una persona activo, consultivo y orientador, que siempre consulta a sus subordinados para tomar las decisiones y acciones en favor de la organización. Además, el líder tiene presente que debe asumir una responsabilidad y compromiso para satisfacer las necesidades de su organización que lidera. Las decisiones y políticas son asumidas y discutidas por los subordinados con la presencia de un líder, es por ello que el líder debe recibir las opiniones y consejos de los demás para promover un buen bienestar activo en el ambiente de trabajo (Luna, 2017).

Liderazgo liberal, lo que también se conoce como laissez faire, este liderazgo es deducido de poder, porque concede a sus subordinados un alto grado de independencia en sus trabajos. Además, aquí los líderes dependen de los subordinados, y dejan que los subordinados hagan su voluntad, es por ello que las actividades que se desarrollan no logran alcanzar un objetivo preciso, solo proporciona materiales necesarios, y los líderes opinan solo cuando se les pregunta. Ayoub (2015).

### **Características del liderazgo**

Según Manzanilla (2014), menciona las siguientes características:

El líder centrado en principios aprende continuamente: hoy en día existe una gran diferencia entre los líderes verdaderos y los que solo están por su posición; los de posición son personas que creen que lo saben todo y muestran su sabiduría a los principios son personas que leen, investigan, y tienen una posición por el conocimiento y la , saben que al momento que crece su círculo de conocimiento también aumenta o crece su nivel de ignorancia, estos líderes saben escuchar a otros ya que tienen una gran pasión por aprender cada día más y conocer lo desconocido que se da en el avance de la tecnología.

El líder centrado en principios es orientado a servir: el rol importante de un líder es orientar y llevar a las personas hacia donde quieren llegar, les abre caminos y accesos a otras oportunidades a las cuales ellos no tienen acceso, ayuda a conectarlos o relacionarlos con otras personas, los orientan, los corrigen para que tengan una visión clara hacia donde quieren llegar a futuro.

Irradia energía positiva: un líder centrado en principios es una persona positiva que trae felicidad, donde su espíritu está lleno de entusiasmo y esperanza para lograr un futuro cada vez mejor. Las personas positivas atraen a personas positivas y ayudan a las personas negativas a centrarse en su círculo positivo y a pensar como ellos.

Creer en las otras personas: El líder comprende que hay una diferencia entre el desempeño actual y el potencial que se viene a futuro, es por ello que no reacciona negativamente frente a críticas y comportamientos erróneos que se les presenta en el camino, más bien los aprovecha para ayudar a su equipo a crecer al siguiente nivel.

Se mueve en balance: el líder entiende de una u otra manera que en el desarrollo de objetivos se presentarán diferencias y conflictos que interrumpen su avance de la organización, pero él ya está preparándose como poder resolverlo de la manera para no truncar y lograr alcanzar sus metas y objetivos, además logran mantener un balance entre lo que se aprendió en el pasado, lo que aprenden en presente y la visión que se tiene para alcanzar el futuro.

Enfocan su vida como una gran aventura: el líder utiliza su creatividad, voluntad, coraje e inteligencia para poder enfrentarse a territorios que nunca antes había explorado, él sabe que no es nada fácil y seguro de lo que puede encontrar allí, pero si tiene preparado su mente las habilidades y cualidades que le ayudaran a desarrollar cualquier conflicto y sabe que todo tiene solución y vale la pena luchar por algo que va ayudar a crecer a la organización, y alcanzar lo que se propone.

Entiende y practica la sinergia: la sinergia se entiende que el poder que tiene un equipo, es mucho mayor a la suma de sus ejecuciones y fortalezas individuales. Es por ello que el líder entiende que las fortalezas y las debilidades en un equipo se complementan.

Para lograr este estado el líder desarrolla una excelente comunicación en el equipo. Lo más relevante de la sinergia es la comunicación y la cooperación que debe tener un líder para poder enseñar a los demás, el líder escucha, reflexiona, responde y coopera frente a cualquier situación presentada.

Practica la renovación personal: el líder sabe cuán importante es mantenerse renovado para tener mejores resultados en el futuro, es por ello que debe desarrollarse en cuatro pilares:

- **Cuerpo:** se ejercita para desarrollar fortaleza, flexibilidad y resistencia física.
- **Alma:** ora, medita y reflexiona; lee buena literatura, arte o música.
- **Mente:** lee, se educa, investiga, aprende, y se embarca en nuevos territorios para experimentar más sus conocimientos.
- **Corazón:** trabaja en desarrollar una conexión emocional y empatía con otra persona.

### **Habilidades que debe reunir un liderazgo empresarial**

Según el autor Cobián (2015), menciona las siguientes habilidades:

**Carisma:** es una habilidad muy importante que atrae y caracteriza a un buen líder ya que permite ganarse al equipo de trabajo y ellos saquen lo mejor de sí mismos para el beneficio de la empresa, un líder con carisma los hace únicos y siempre está por encima del resto.

**Organizativo:** un líder tiene que conocer a profundo la organización de una empresa, que es lo tiene, ofrece y comprende, ya que debe manejar y organizar los recursos que tiene a disposición y deberá tener todo en control y bien organizado donde pueda tener una mejor visión, tiene que tener capacidad de poder enfrentar cualquier conflicto o problema que se presente.

**Visionario:** el líder tiene que tener una idea clara hacia dónde quiere llegar, hacia donde aspira su visión, que sea único para poder llevarlo a cabo, tiene su visión a largo plazo, siempre busca oportunidades de ir más allá de lo que ya sabe, estar en constante búsqueda de nuevos avances.

**Comunicador:** es aquí donde el líder tiene que transmitir sus ideas de la mejor manera para poder darse a entender y que los demás pueda comprender el mensaje que les quiere transmitir.

**Entusiasta:** está relacionado con lo anterior ya que todo lo que transmite el líder a través de la comunicación tiene que hacerlo con entusiasmo para que crean en él y perciban su mensaje como una meta positiva que ayude al desarrollo de la organización y que todos le sigan y avancen en la misma dirección de desarrollo.

**Resolutivo:** este líder tiene que dar solución a los problemas que surgen dentro de la organización, y tiene que ser de manera rápida y efectiva, siempre debe ser valiente en todo y enfrentarse en cualquier situación que se presente.

**Disciplina:** el éxito del líder depende de su capacidad de liderazgo y en el arte de la convicción, pero siempre y cuando tienen que imponer su autoridad cuando la situación lo requiera, es un líder comprensivo que va dar solución a los problemas y exigirse a sí mismo como también a su equipo para poder desarrollar mejor las cosas.

**Creativo:** todo líder debe ser creativo y dar soluciones innovadoras que resalten la visión de la empresa, poder resolver sus situaciones a través de nuevas perspectivas, debe ser capaz de fomentar ideas novedosas y enfrentarse a los riesgos que pueden traer.

**Negociador:** un líder debe saber negociarse a sí mismo y su producto o servicio que va ofrecer, saber convencer a los clientes, empleados y proveedores para que puedan adquirir



lo que les ofrece, tener sus ideas de convencimiento y la atención de las demás personas.

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

Camisón, Cruz, Gonzales (2016) afirma que “Gestión de calidad es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativos”. Trataremos de indicar que la gestión de calidad se basara en los métodos en donde se trabajaría puntualmente en la calidad del producto y de todo su proceso con el fin de cumplir las expectativas de los clientes.

Arias indica que conseguir la calidad de los productos y servicios, implica ser identificados por cuatro estados, cada uno de los cuales integra de una forma armónica:

- Consecución de calidad mediante la inspección de la calidad.
- Consecución de la calidad mediante el control de calidad.
- Consecución de la calidad mediante el aseguramiento de la calidad.
- Consecución de la calidad mediante gestión de calidad total (p.4)

## **Enfoque de Gestión de la Calidad**

Enfoque de gestión de la calidad (s.f) refiere que las clasificaciones de los enfoques para gestión de calidad, son mayormente de naturaleza discreta y pretenden distinguir perspectivas netamente diferentes. Sus 12 características reseñadas son:

1. Concepto de calidad.- Abarca en que el concepto de calidad no debe ser de conformidad y tiene que mejorar, para que la gestión de calidad de servicio

aporte un servicio que cumpla con las expectativas de los clientes, empleados respectivamente.

2. Centro de atención.- Básicamente se centra en la atención de lograr que se cumpla la aptitud para que el producto mediante el diseño, planificar y controlar que sea de mejor calidad, sea de interés y cumpla con satisfacer las necesidades de sus consumidores.
3. Naturaleza.- Se centra en dos enfoques que son tácticas, y su interés es la producción.
4. Ámbito.- Su ámbito es netamente interno y se centra en el control operativo de la calidad de la producción.
5. Orientación.- Básicamente se habla de la forma en prevenir y controlar errores que puedan existir en la empresa u organización.
6. Motivación.- Implica básicamente en cumplir las necesidades de los clientes y lograr que nuestros competidores no tengan herramientas para competir con nosotros.
7. Objetivos.- Radica en que se pueda detectar los errores, para así se pueda descartar los productos defectuosos y se pueda cumplir con lo que desea los clientes y claramente los empleados.
8. Visión.- Tendrá que ver con la eficiencia y eficacia de en donde se introduzca la mejora continua en los procesos y en los productos y la buena imagen de la empresa.
9. Actitud ante el cambio.- Se entiende que centra n la mejora continua y en la innovación para la satisfacción del cliente y del resto de interés.

10. **Personas clave.**- Radica en las personas que dirigen 1 grupo a cumplir y lograr los objetivos trazados, en donde el proceso de mejora involucra al resto de los miembros de la organización.
11. **Diseño organizativo y gestión de los recursos humanos:** Implica el diseño de tareas que se centra en cada trabajo que realizara y cumplirá cada miembro de la organización, cumpliendo adecuadamente su trabajo para que si se pueda cumplir con los clientes y así ver la capacidad que tienen los trabajadores para otro tipo de dificultades que puedan presentar.
12. **Prácticas y Métodos.**- Son métodos estadísticos que se utilizan para el control de la calidad.

### **Herramientas para la Gestión de Calidad**

Las herramientas para la gestión de calidad están basadas en la siguiente manera:

Liderazgo, gestión del personal, política y estrategia, recursos, procesos, donde interviene básicamente las áreas de la empresa (Grima, 2015). Las herramientas de una buena gestión de calidad se inicia en la comunicación, donde nos va a permitir saber las expectativas de nuestros clientes con respecto a nuestro producto y servicio, teniendo como objetivo establecer buenas relaciones con nuestros clientes, para así formular y satisfacer necesidades (Udando, 2015).

### **Principios Básicos de la Gestión de Calidad**

Vértice (2017) afirma que hay 88 principios de la gestión de calidad son:

- Liderazgo
- Enfoque al cliente

- Participación del personal
- Enfoque basados en los procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basados en los hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

### **Norma ISO**

Vértice (2017) afirma que la norma ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para la fabricación, comercio y comunicación de los procesos de producción y control en empresas y organizaciones.

Son básicamente normas dirigidas a la gestión de una empresa u organizaciones en sus distintas actividades

### **Ventajas de las normas ISO**

- Alcanzar y mantener mayores niveles de calidad
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Aumentar los niveles de productividad
- Ventaja competitiva
- Reducir rechazos
- Procesos de mejora continua
- Mejor acceso a grandes clientes y administraciones

## **2.3 Marco conceptual**

### **Historia de las imprentas**

Las imprentas en Chimbote, se inicia aproximadamente a mediados de los años 50, siendo una de las imprentas más principales y mejor equipadas LA IMPRENTA FRANCO, la misma que funcionaba en el barrio 4 ubicado entre los jirones Enrique Palacios y Carlos de los Eros( pasaje) y otra imprenta que se inicia en los años 60 imprenta Rodríguez ubicada en la quinta cuadra del jirón Manuel Ruiz, también en los años 60, también empieza a funcionar LA IMPRENTA MONCAYO ubicado en la quinta cuadra de Enrique Palacios y a partir de los años 70 el negocio de imprentas comienza a crecer en Chimbote y que hasta la actualidad funcionan en la quinta cuadra de Elías Aguirre y la sexta cuadra de Alfonso Ugarte. Asimismo, las actuales imprentas cuentan con equipos modernos para hacer trabajos como gigantografías, edición de libros, comprobante de pagos, calendarios, etc.

### **Imprentas**

Es un centro de trabajo donde se realizan distintos trabajos relacionados con la impresión de distintos medios de publicidad, periodismo, etc. Cabe indicar que este tipo de trabajos se produce a través de una tinta oleosa.

## **Gestión de calidad**

Es una herramienta de suma importancia que ayuda a organizar, planear, ejecutar, y controlar las actividades necesarias para que una empresa tenga una buena misión, y a través de ellas los clientes estén conformes con los productos y servicios de adquieran.

## **MYPES**

La micro y pequeña empresa está constituida por una persona natural o jurídica que esta ende bajo a una gestión empresarial y que tiene como objetivo a desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018, no se plantea una hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

En el presente trabajo de investigación, se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo- de propuesta.

Fue no experimental, debido a que no se manipulo deliberadamente la variable Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018, solo se observó el fenómeno tal y como están en su contexto, conforme a la realidad sin sufrir algún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque el estudio de la investigación propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018, se realizó en un espacio y tiempo determinado, el cual tendrá un inicio y un fin específicamente el año 2018.

Fue descriptivo porque solo se describió las características de la Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Fue de propuesta, porque se elaboró una propuesta de mejora utilizando el liderazgo factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.



## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

### **Muestra**

Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018, con la participación de 10 representantes y 10 trabajadores, porque solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el desarrollo de la investigación. La información se obtuvo a través de la página SIGE (sistema de información geográfica para emprendedores).

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable

	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
GESTIÓN DE CALIDAD	Son procesos que conllevan a que la empresa u organización planifique, ejecute y controle sus distintas actividades correctamente	La dimensión gestión de calidad se medirá a través del indicador conocimiento de las técnicas que utilizan dentro de las empresas se medirá a través de los métodos de gestión y la medición del rendimiento y la dimensiones dificultades se medirá con el indicador iniciativa, aprendizaje y cambios, puntualmente trabajando para que la calidad del producto de la empresa cumpla con sus clientes.	Gestión de Calidad	Conocimiento	Nominal
			Técnicas	Métodos de gestión Métodos del rendimiento del personal	
			Dificultades	Iniciativa Aprendizaje Cambios	

	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Liderazgo	Es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, del mismo modo la organización puede tener una planeación adecuada.	La dimensión liderazgo se medirá a través del indicador conocimiento, la dimensión habilidades se medirá a través de los indicadores comunicador, entusiasta, organizado, disciplinario, y la dimensión ventajas se medirá con los indicadores proyección a futuro desarrollador de personas y trabajo en equipo, con el fin de poder tener conocer el perfil adecuado de un líder dentro una organización.	Termino Liderazgo	Conocimiento	Nominal
			Habilidades	Comunicador Entusiasta Organizado Disciplinario	
			Ventajas	Proyección a futuro Desarrollador de Personas. Trabajo en equipo	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de redacción de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta porque es una técnica de investigación que ayudo a la recolección de datos de las micro y pequeñas empresas.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado con 23 preguntas, donde 5 de ellas serán dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 sobre las micro y pequeñas empresas y las 14 preguntas relacionadas sobre la variable propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados de la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboró tablas de distribución de frecuencias absolutas así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo se utilizaron los programas de Microsoft Word para la elaboración y descripción del informe de investigación, así mismo la herramienta Microsoft Excel para el procesamiento y el análisis de datos que permitió la elaboración de las tablas y figuras estadísticas, también se usó el programa PDF para enviar y presentar el informe de investigación final, por último se utilizó el programa antiplagio TURRITIN para poder medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICAS DE INSTRUMENTO
Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión decalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividad de Impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote,2018	¿La mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas),casco urbano del distrito del Chimbote, 2018?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si la propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas),casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p><b>Objetico específicos</b></p> <p>- Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas enel sector servicio- rubro actividades de impresión (imprentas),casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>-Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano</p>	Gestión De Calidad	<p>La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas). casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>La muestra estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas con la participación de 10 representantes y 10 trabajadores del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental- transversal- descriptivo- de propuesta</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p><b>Plan deAnálisis</b></p> <p>Para el análisis de los datos recolectados de la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboró tablasde distribución de frecuencias absolutas así como figuras estadísticas.</p>

		<p>del Distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>-Determinar las principales características de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>-Proponer un plan de mejora a la investigación de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018.</p>		Chimbote, 2018		
--	--	---	--	----------------	--	--

#### **4.7. Principios éticos**

En la presente investigación se aplicaron los siguientes Principios Éticos:

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Para el proceso de realización del trabajo de investigación se utilizó las encuestas en hojas reutilizables.

**Protección a las personas:** A las personas que colaboraron brindando la información se les respetó sus derechos fundamentales, su dignidad humana, su identidad, confidencialidad y privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se les aseguró el bienestar de las personas que nos ayudaron en nuestra investigación y no se les causó ningún daño e inconveniente.

**Justicia:** Se desarrolló de forma transparente, asegurando el bienestar de las personas que nos ayudaron en nuestra investigación y no se les causó daño alguno.

**Integridad científica:** Los resultados que se obtuvieron son reales y confiables, porque se respetaron los valores, la transparencia honestidad y se ve refleja en el trabajo de investigación realizado.

**Consentimiento informativo y respeto:** Se respetó y agradeció a los participantes por la colaboración de la información que brindaron con voluntad propia para el desarrollo de nuestra investigación.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

Datos generales	n	%
<b>Edad</b>		
18-30 años	1	10.00
31-50 años	8	80.00
51 a más años	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	6	60.00
Femenino	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	00.00
Primaria	0	00.00
Secundaria	0	00.00
Superior no universitaria	1	10.00
Superior universitaria	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	8	80.00
Administrador	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>		
0 a 3 años	2	20.00
4 a 6 años	1	10.00
7 a más años	7	70.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018



**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

Características de las empresas	n	%
<b>Tiempo de permanencia del rubro</b>		
0 a 3 años	1	10.00
4 a 6 años	2	20.00
7 a más años	7	70.00
Total	10	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	6	60.00
6 a 10 trabajadores	1	10.00
11 a más trabajadores	3	30.00
Total	10	100.00
<b>Las personas que trabajan</b>		
Familiares	8	80.00
Personas no familiares	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Objetivo de la creación</b>		
Generar ganancia	7	70.00
Subsistencia	3	30.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

Liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad	n	%
<b>Conoce el termino de gestión de calidad</b>		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas modernas que conoce</b>		
Benchmarking	5	50.00
Atención al cliente	0	00.00
Empowerment	3	30.00
Las 5 s	1	10.00
Outsourcing	0	00.00
Otros	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Dificultades para la implementación de gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	3	30.00
Aprendizaje lento	0	00.00
No se adapta al cambio	5	50.00
Desconocimiento del puesto	0	00.00
Otros	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	9	90.00
La evaluación	1	10.00
Escala de puntuaciones	0	00.00
Evaluación de 360°	0	00.00
Otros	0	00.00
Total	10	100.00
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar su negocio</b>		
Si	10	10.00
No	0	00.00
Total	10	100.00

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

Liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad	n	%
<b>La gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos y metas</b>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
<b>Conoce el término de la palabra liderazgo</b>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
<b>Competencias propias de un líder</b>		
Comunicación	0	00.00
Comunicación y el poder de convicción	3	30.00
Comunicación y el saber escuchar	7	70.00
Ninguna	0	00.00
Total	10	100.00
<b>Es buen líder dentro de la empresa</b>		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00

Continua...

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

		<i>Concluye</i>
Liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad	n	%
Ayuda a sus colaboradores a resolver algún error		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
El liderazgo es primordial para las organizaciones		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
Líderes que necesita su Empresa		
Construir un proyecto a Futuro	3	30.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	5	50.00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	2	20.00
Total	10	100.00
Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

**Tabla 4**

*Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Poco conocimiento de las técnicas modernas de gestión de calidad	Desconocimiento y poca información actual de técnicas nuevas de gestión de calidad.	-Llevar cursos que implementen su conocimiento sobre las nuevas técnicas modernas.	Representante
Dificultades para la implementación de gestión de calidad	Esto es debido a varios factores, entre ellos la falta de compromiso y el no estar debidamente capacitados, demostrando su inadaptabilidad en los cambios para implementar una gestión de calidad.	- Crear un plan de capacitación general para todo el personal.	Representante
Competencias propias de un líder	-Consideran que solo es necesario la comunicación y el escuchar	-Aplicar la retroalimentación que facilite el aprendizaje, el crecimiento e inspire y facilite la conexión entre líder y sus colaboradores.	Representante
Líderes que necesitan la empresa	Desmotivación laboral, consideran que el trabajo es rutinario y que no es factible la superación personal y empresarial.	Crear un plan de incentivos para mejorar la motivación del personal e informarse mediante páginas, videos o bog de nuevas estrategias para mejorar su perspectiva como líderes.	Representante

**Fuente.** Propuesta de mejora elaborada por el autor

## 5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Edad de los representantes: El 80 % tiene entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Luna (2016), quien expresa que el 52,2% de sus encuestados tiene entre 18 y 30 años, de igual manera contrasta con Gómez (2018), quien expresa que el 81% tiene más de 51 años de edad. Esto demuestra que en la actualidad tanto jóvenes como adultos pueden emprender su propio negocio y así poder generar sus propios ingresos y crecer empresarialmente dentro del país.

Genero del representante: El 60 % de los representantes son de género masculino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2016), quien afirma que el 60,9% es de género masculino, de igual manera coincide con los resultados de Torres (2016), quien afirma que el 77,8% es de género masculino, también coincide con los resultados encontrados por Gómez (2018), quien afirma que el 81% de los representantes son de género masculino. Esto demuestra que en la actualidad la mayoría de los representantes son de género masculino y esto se ve reflejado en la cantidad de varones a cargo de sus empresas, dando así a entender que es un rubro mayormente trabajo por ellos.

Grado de instrucción de los representantes: El 90% tiene superior universitaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados por Luna (2016), donde expresa que el 47,8% tiene un grado superior universitario, pero contrasta con Torres (2016) donde

expresa que el 44,4% tiene estudios básicos, de igual manera discrepa con Gómez (2018), donde indica que la totalidad de los representantes tiene instrucción superior no universitaria. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de los representantes cuentan con una educación y pueden aprender más sobre la importancia de la innovación y liderar con excelencia su empresa.

Cargo que desempeña los representantes: El 80% es dueño (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados por Gómez (2018), donde expresa que la totalidad son propietarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen años como empresarios de las mypes la cual puede ser un punto a favor ya que se enfocarían en el cuidado tanto de los bienes y sus clientes.

Tiempo que desempeña el cargo de los representantes: El 70% tiene de 7 a más años (Tabla 1). Esto contrasta con los resultados obtenidos por Luna (2016), quien expresa que el 43,5% tiene el cargo de 3 años. Esto demuestra que los representantes en su mayoría son dueños, tienen de permanencia en el cargo de 7 a más años siendo un tiempo regular mediante la cual se puede decir que ya cuentan con experiencia en el rubro al que se dedican y tiene conocimiento de lo bueno y lo malo de su rubro.

Tabla 2: Características de las micro y peruanas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 70% tiene entre 7 a más años (Tabla 2). Estos resultados coincide con los resultados por Gómez (2018), donde se observa que la totalidad de encuestados tiene más de 7 años en el rubro, esto contrasta con los resultados por Torres (2016), donde se observa que el 72,22% de encuestados tienen de 5 a más años en el mercado. Esto demuestra entonces que las micro y pequeñas empresas

tienen de 7 a más años, años en las cuales ya pueden haber generado ciertas ganancias y tener clientes recurrentes.

Personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: El 80% son familiares (Tabla 2). Estos resultados discrepan con los resultados por Gómez (2018), donde afirma que el 57,1% trabaja con personas no familiares. Esto demuestra entonces que la mayoría prefiere trabajar con sus familiares indicando que son de mayor confianza que otras personas desconocidas.

Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas: El 60% tiene de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Lo cual coincide con los resultados de Luna (2016), donde expresa que el 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores, pero de igual forma coincide con los resultados por Gómez (2018), donde se expresa la totalidad de que tiene entre 1 a 5 trabajadores, pero discrepa con Torres (2016), donde expresa que el 50% tiene entre 1 a 10 trabajadores (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría de este tipo de negocios son pequeños y no necesitan de muchos trabajadores que desempeñen el trabajo.

Creación de las micro y pequeñas empresas: El 70% tiene como objetivo generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados por Gómez (2018), donde expresa que la totalidad de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias. Esto demuestra entonces que la mayoría de las mypes fueron creadas con el objetivo de tener ganancias y seguir creciendo en el mercado.

Tabla 3: Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018



Conocimiento del término gestión de calidad: El 90% si conoce sobre el término gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide con los resultados por Salinas (2018), donde expresa que el 60% tuvo como cierto conocimiento sobre gestión de calidad, pero contrasta con Gómez (2018), donde afirma que el 85,7% de los representantes no conocen del término de gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría conoce el término de gestión de calidad, pero eso no quiere decir que se tenga real conocimiento de la misma o se aplique adecuadamente.

Conocimiento de técnicas modernas: El 50% refiere que conoce como técnica moderna Benchmarking (Tabla 3). Estos resultados contrastan con Salinas (2018), donde el 80% no conoce de técnicas de gestión de calidad. Esto demuestra que no hay mucho conocimiento sobre técnicas modernas que pueden ayudar en el manejo de una empresa.

Dificultades de implementar una gestión de calidad: El 50% presenta como dificultad el no adaptarse al cambio (Tabla 3). Estos resultados contrastan con Luna (2016), quien en sus resultados muestra que el 60,9% aplica una gestión de calidad. Esto demuestra entonces que se tiene que trabajar mucho en la implementación de una buena gestión de calidad, ya que juega un papel importante dentro de las mypes.

Técnicas que emplean: El 90% utiliza la observación como técnica de medición (Tabla 3). Esto coincide con el resultado de Salinas (2018), quien afirma que el 70% de los representantes encuestados afirman que utilizan la misma técnica de evaluación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes utiliza la observación como técnica de medición del rendimiento hacia su personal frecuentemente.

Considera que la gestión de calidad mejora su negocio: El 100% si considera (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados por Luna (2016), quien afirma que el 60,9%

considera los mismo. Esto demuestra que la totalidad de los representantes encuestados consideran que la gestión de calidad mejora la rentabilidad de su negocio.

La gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos: El 100% considera que si ayuda (Tabla 3) Coincidiendo con los resultados de Torres (2016), quien expresa que el 77,8% de sus representantes considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos. Esto demuestra que aplicando la gestión de calidad ayuda a los representantes a cumplir sus objetivos trazados para su empresa.

Tiene conocimiento de la palabra liderazgo: El 100% si conoce (Tabla 3). Coincidiendo con los resultados de Salinas (2018), quienes afirman que el 50% de sus representantes también conocen acerca del mismo término. Esto demuestra que la mayoría de los representantes encuestados si conoce el termino liderazgo beneficiando así su desempeño como líderes.

Competencias propias de un líder: El 70% indica que la comunicación y el saber escuchar es importante para un líder (Tabla 3). Esto contrasta con los resultados de Gómez (2018), quien expresa que el 100% indica que el reconocimiento de logros es importante para un líder. Esto demuestra que las competencias de un líder implican muchos factores importantes y que todos esos factores cuentan para un mejor liderazgo.

Es buen líder: el 90% si considera ser buen líder (Tabla 3). Esto contrasta con Salinas (2018), quien afirma que el 60% no se considera ser un buen líder. Se observa entonces que la mayoría de los representantes encuestados se consideran buenos líderes, pero a la vez ellos deben estar muy bien capacitados para la mejor dirección de su personal.

Promueve el trabajo en equipo: El 100% considera que si (Tabla 3). Coincidiendo con Gómez (2018), quien afirma que el 100% considera lo mismo, pero esto contrasta con

Salinas (2018), quien afirma que el 70% considera que no promueve el trabajo en equipo. Se observa que la totalidad de los representantes promueve el trabajo en equipo, pero a su vez se puede observar que algunas empresas los líderes no apoyan a sus colaboradora a integrarlos y enseñarles el trabajo en equipo.

Ayuda a sus colaboradores a resolver algún error: El 100% considera que si (Tabla 3). Estos resultados contrastan con Salinas (2018), quien afirma que el 60% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error. Se observa entonces que la totalidad de los representantes encuestados afirman que si ayudan a sus colaboradores ante algún error.

El liderazgo es primordial para las organizaciones: El 100% considera que si (Tabla 3). Coincidiendo con los resultados de Gómez (2018), quien afirma que el 57,1% de sus encuestados afirman que el liderazgo ayudo a mejorar el trabajo en equipo. Se observa entonces que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que si es su primordial el liderazgo.

Líderes Que necesita tu empresa: El 50% considera que necesita líderes desarrolladores de personas y equipos (Tabla 3). Resultado que contrasta con Salinas (2018), quien expresa que el 60% indica que construir un proyecto a futuro es importante para un líder. Esto demuestra que un líder tiene que ser completo para el buen manejo de la empresa y la buena dirección de su personal.

Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente: El 100% indica que si (Tabla 3). Coincidiendo con los resultados de Salinas (2018), quien expresa que el 80% indica lo mismo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes indican que un buen liderazgo permite la eficiencia de la empresa y su mejor desarrollo

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18 a 30 años, son del género masculino, tienen un grado de instrucción superior universitaria, son dueños de las empresas y tienen de 7 a más años en el cargo. Se observa que la mayoría de los representantes son jóvenes de sexo masculino, esto demuestra que este rubro se adecua a ellos desempeñando trabajos de diseño e impresión, están a cargo de dichas funciones y pueden permanecer más tiempo en el negocio.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, tienen de 1 a 5 trabajadores, expresa que sus trabajadores son familiares, también que su objetivo de creación fue generar ganancia. Se observa que la mayoría de las mypes tienen como mínimo 5 trabajadores y que son mayormente familiares a quienes le tienen más confianza observando que su objetivo principal es haber creado su negocio con la finalidad de generar más ganancias.

La totalidad considera que la gestión de calidad mejora su negocio, asimismo ayuda a alcanzar sus objetivos, por tanto tiene conocimiento de la palabra liderazgo, además promueve el trabajo en equipo, ayuda a sus colaboradores ante un error, por otra parte es primordial el liderazgo para las organizaciones, además un buen liderazgo permite que la empresa sea eficiente. La mayoría conoce el término de gestión de calidad, asimismo indica que el benchmarking es su técnica moderna, presenta como dificultad el no adaptarse a los cambios, por otra parte usa como técnica la observación, asimismo indica que un líder tiene que saber tener una comunicación y saber escuchar a sus subordinados,

también ser un buen líder, y por último ser líderes desarrolladores de personas y equipos. Se observa que la gestión de calidad ayuda a mejorar los negocios de muchas personas pero cabe resaltar que para ello se tiene que saber a fondo lo que implica ser líder y tener todas las bases adecuadas para poder administrar y dirigir un negocio y estar al tanto siempre de los cambios que demanda el mercado

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de poder establecer estrategias que ayuden y permitan a los representantes de las mypes aplicar una buena gestión de calidad y tener en cuenta de cómo poder liderar a un grupo de subordinados para la mejora continua de su empresa.

Aporte para las micro empresas. Las empresas tienen que estar en la vanguardia del éxito, para ello tienen que estar y tener conocimiento de las diferentes técnicas de gestión de calidad para que les ayude a tener un producto de calidad y poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

Aporte para los líderes. Los líderes pueden mejorar su liderazgo, ejerciendo su rol y desempeñando sus habilidades como tal, para poder poner en práctica la comunicación y la buena dirección hacia sus trabajadores, asimismo estando al tanto de los nuevos cambios y nuevas innovaciones que se puedan dar con respecto a las nuevas técnicas de liderazgo o en el mercado.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

Recomendar a las micro y pequeñas empresas a cursos o talleres con el fin de que puedan saber y conocer técnicas de gestión de calidad que ayuden al buen funcionamiento de la empresa y así tener en cuenta que mientras estén actualizados a todo lo referente a lo antes mencionado, las empresas podrán cumplir y ser eficientes en su desempeño, para poder cumplir con las expectativas que los clientes necesitan.

Aplicar un liderazgo adecuado para encaminar, desarrollar, cumplir los objetivos y metas de la organización con el fin de lograr una adecuada dirección dentro y fuera de la empresa.

Los líderes deben saber tratar a su personal, conducirlos a llegar a los propósitos de la empresa y con ello saber que necesitan para que puedan producir y trabajar dentro de un ambiente sólido y con liderazgo.

Llevar a cabo el plan de mejora que se realizó en esta investigación con el fin de que permita llevar una adecuada gestión de calidad y teniendo en cuenta que el liderazgo es primordial para que una empresa se encamine al éxito.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, M. (2017). El liderazgo y la construcción del modelo de dirección y gestión transformacional. Bogotá: Fundación Universitaria Luis Amigo.

Amorós, E. (2016) Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.

Banco Central de Reserva del Perú (2016). Ancash: Síntesis de Actividad Económica.

Recuperado:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2016/presentacion-ancash-09-2016.pdf>

Bernal, E. (2016). Designing transformational leadership envelopment programmes. Business Leadership Review VI: IV, 1-17.

Bernilla, M. (2017). Micro y Pequeña Empresa. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-mypesCenturión>.

Bornay. (2017). El Mundo. Una imprenta de Villaverde es líder en tiradas limitadas gracias a las nuevas tecnologías. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/madrid/2017/11/27/5a1afc71268e3edd3e8b459b.html>

Camisón C, Cruz S, Gonzales T. (2016). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson educación, S.A, Madrid

Colchado, A. (2015). Participación del financiamiento en la gestión económica y financiera de las empresas comerciales del Perú. Caso Mype imprenta Romisa EIRL de Chimbote 2013. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Perú estructura empresarial  
Recueprado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_ digitales/Est/Lib1445/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Recuperado:  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/mas-de-235-mil-empresas-se-crearon-en-el-2015-8817/>

Jiménez, A. (2015). Liderazgo. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Luna, H. (2017). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>

Llenque, T. (2016). La Columna del Día. Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas. Recuperado de: <https://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-dia-nacional-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

Marchan, Z. (2015). Gestión de Calidad y Merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>

Martínez, H. H. (2016). Liderazgo responsable. Recuprado de:  
<https://ebookcentral.proquest.com>

Medina, V. (2016). Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Recuperado de:  
<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>



Montilla, J. A. (2015). Liderazgo. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Print Shop. (2018). Recuperado de: <https://printshop.com.pa/print-shop-panama/>

Reinoso, r. (2017). El Tiempo. La Nueva Revolución de las Imprentas. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/la-nueva-revolucion-de-las-imprentas-96650>

Sánchez, B. (2016). Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Soto, A. (2014). Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>

Torres, R. (2016). Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio-rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe>

Velasco, R. (2013). Representaciones conceptuales de los atributos del liderazgo y de inteligencia emocional en la significación de un líder ideal para el siglo xxi en un contexto. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/4033/1/1080253658.pdf>

Zayas, A. P. M., & Cabrera, F. N. (2016). Liderazgo empresarial. Recuperado: <https://ebookcentral.proquest.com>

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 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				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información									X							
7	Elaboración del consentimiento informado										X						
8	Recolección de datos										X						
9	Presentación de resultados											X					
10	Análisis e interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe Preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción artículo Científico																X

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	0.3	30	9
Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
Papel Bond A4 (500 hojas)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
<b>Servicios</b>			0
Uso del turrutín	50	2	100
<b>Sub total</b>			160.6
<b>Gasto de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	20	2	40
<b>Sub total</b>			40
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			200.6
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de internet	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informativo(Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio Institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total(S/.)</b>			778.6

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

### Anexo 3. Cuadro de Sondeo

<b>N°</b>	<b>NOMBRE DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	IMPRESA KAWAII CREACIONES	JR. ELIAS AGUIRRE N° 539
2	SERVICIOS GRAFICOS ALFA & OMEGA	JR. ELIAS AGUIRRE N° 585
3	KLEISER GRAFIC S.A.C	JR. ELIAS AGUIRRE N° 553
4	IMPRESA SAYUMI	JR. ELIAS AGUIRRE N° 593
5	TRODAT PERU	JR. ELIAS AGUIRRE N° 582
6	IMPRESA MI SARITA	JR. ELIAS AGUIRRE N° 552
7	IMPRESA ROSSY	JR. ELIAS AGUIRRE N° 541
8	IMPRESA QGRAPHOS	JR. ELIAS AGUIRRE N° 545
9	ARCADIE.L.R.L	JR. ELIAS AGUIRRE N° 594
10	DISEÑO & COLOR FRANK	JR. ELIAS AGUIRRE N° 598

## Anexo 4. Consentimiento informado

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Claudia Pamela Angulo Cruz, identificado (a) con DNI 46443167 y código de estudiante 0111151124 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN (IMPRENTAS), CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2018.

Trabajo de Investigación para optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 10/06/2019



Firma

CLAUDIA PAMELA ANGULO CRUZ  
46443167

## Anexo 5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y plan de mejorar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio –rubro imprentas, casco urbano del 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

**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) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

**12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad**

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

**13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

**14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) No

**15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

- a) Si
- b) No

**1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO**

**16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?**

- a) Si
- b) No

**17. ¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?**

- a) Comunicación.
- b) Comunicación y el poder de convicción
- c) Comunicación y el saber escuchar.
- d) Ninguna.

**18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?**

- a) Si
- b) No

**19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?**

- a) Si
- b) No

**20. Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta**

- a) Si
- b) No



**21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?**

- a) Si
- b) No

**22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?**

- a) Que construyan un proyecto de futuro.
- b) Líderes desarrolladores de personas y equipos.
- c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.

**23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?**

- a) Si
- b) No

## Validación del Cuestionario

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MGTR. Estrada Diaz, Elida Adelia
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Angeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario del Liderazgo
- 1.7. Autor del instrumento: Claudia Pamela Angulo Cruz
- 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

Items correspondientes al Instrumento

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Edad	X		X			X	
2. Genero	X		X			X	
3. Grado de instrucción	X		X			X	
4. Cargo que desempeña	X		X			X	
5. Tiempo que desempeña en el cargo	X		X			X	
6. Tiempo de permanencia en el rubro	X		X			X	
7. Numero de Trabajadores	X		X			X	
8. Las personas que trabajan	X		X			X	
9. Objetivo de la creación	X		X			X	
10. Conoce el termino gestion de calidad	X		X			X	
11. ¿Que tecnicas modernas de la gestion de calidad conoce?	X		X			X	
12. Que dificultades existe para la implementacion de gestion de calidad	X		X			X	
13. ¿Que tecnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	X		X			X	
14. ¿La gestion de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X		X			X	
15. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?	X		X			X	
16. ¿La gestion de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por laorganizacion?	X		X			X	
17. ¿Cuales considera usted son las competencias propias de un líder?	X		X			X	
18. ¿Se considera usted un buen lider dentro de su empresa?	X		X			X	

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?	X		X		X		
20. ¿Cuándo uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta?	X		X		X		
21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?	X		X		X		
22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?	X		X		X		
23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?	X		X		X		

  
 Estraña Díaz, Elida Adelia  
 CLAD: N° 14640

## ANEXO 6: HOJA DE TABULACIÓN

**Tabla 1.** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>	18-30 años	I	1	10.00
	31-50 años	IIII-III	8	80.00
	51 a más años	I	1	10.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Género</b>	Masculino	IIII-I	6	60.00
	Femenino	III	4	40.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción		0	00.00
	Primaria		0	00.00
	Secundaria		0	00.00
	Superior no universitaria	I	1	10.00
	Superior universitaria	IIII-III	9	90.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño	IIII-III	8	80.00
	Administrador	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>	0 a 3 años	II	2	20.00
	4 a 6 años	I	1	10.00
	7 a más años	IIII-II	7	70.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 2.** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia del rubro</b>	0 a 3 años	I	1	10.00
	4 a 6 años	II	2	20.00
	7 a más años	IIII-II	7	70.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	IIII-I	6	60.00
	6 a 10 trabajadores	I	1	10.00
	11 a más trabajadores	III	3	30.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Las personas que trabajan</b>	Familiares	IIII-III	8	80.00
	Personas no familiares	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de la creación</b>	Generar ganancia	IIII-II	7	70.00
	Subsistencia	III	3	30.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 3.** Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.

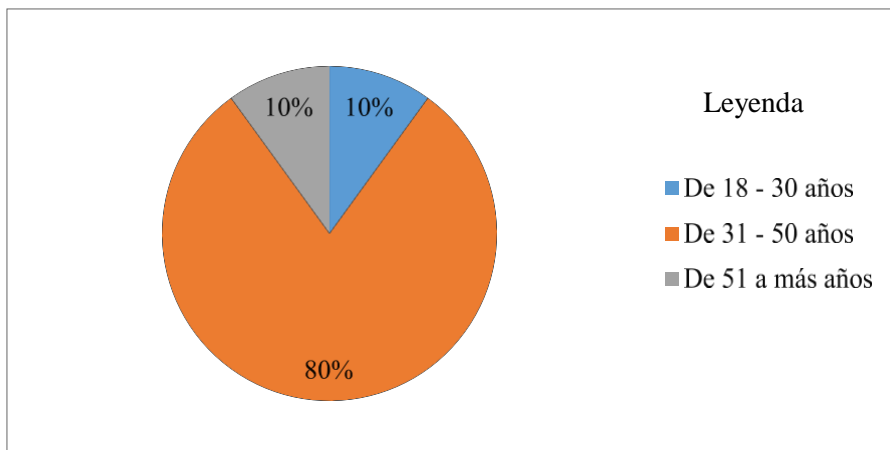
Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el termino de gestión de calidad	Si	IIII-III	9	90.00
	No	I	1	10.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Técnicas modernas que conoce	Benchmarking	IIII	5	50.00
	Atención al cliente		0	0.0
	Empowerment	III	3	30.00
	Las 5 s	I	1	10.00
	Outsourcing		0	00.00
	Otros	I	1	10.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Dificultades para la implementación de gestión de calidad	Poca iniciativa	III	3	30.00
	Aprendizaje lento		0	00.00
	No se adapta al cambio	IIII	5	50.00
	Desconocimiento del puesto		0	00.00
	Otros	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIII-III	9	90.00
	La evaluación	I	1	10.00
	Escala de puntuaciones		0	00.00
	Evaluación de 360°		0	00.00
	Otros		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
La gestión de calidad contribuye a mejorar su negocio	Si	IIII-III	10	10.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
La gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos y metas	Si	IIII-III	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

<b>Conoce el término de la palabra liderazgo</b>	Si	IIII-IIII	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Competencias propias de un líder</b>	Comunicación		0	00.00
	Comunicación y el poder de convicción	III	3	30.00
	Comunicación y el saber escuchar	IIII-II	7	70.00
	Ninguna		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Es buen líder dentro de la empresa</b>	Si	IIII-IIII	9	90.00
	No	I	1	100.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>	Si	IIII-IIII	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Ayuda a sus colaboradores a resolver algún error</b>	Si	IIII-IIII	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>El liderazgo es primordial para las organizaciones</b>	Si	IIII-IIII	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Líderes que necesita su empresa</b>	Construir un proyecto a futuro	III	3	30.00
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	IIII	5	50.00
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente</b>	Si	IIII-IIII	10	100.00
	No		0	00.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

## ANEXO 7. Figuras

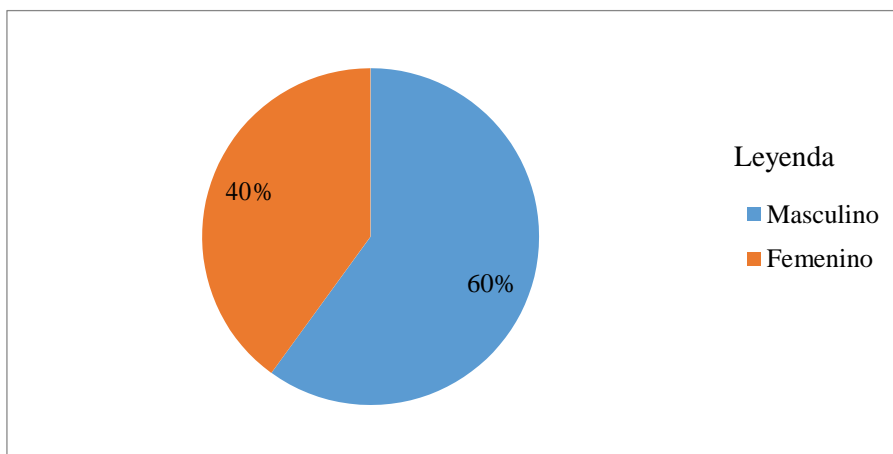
**Tabla 1.**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018



**Figura 1. Edad**

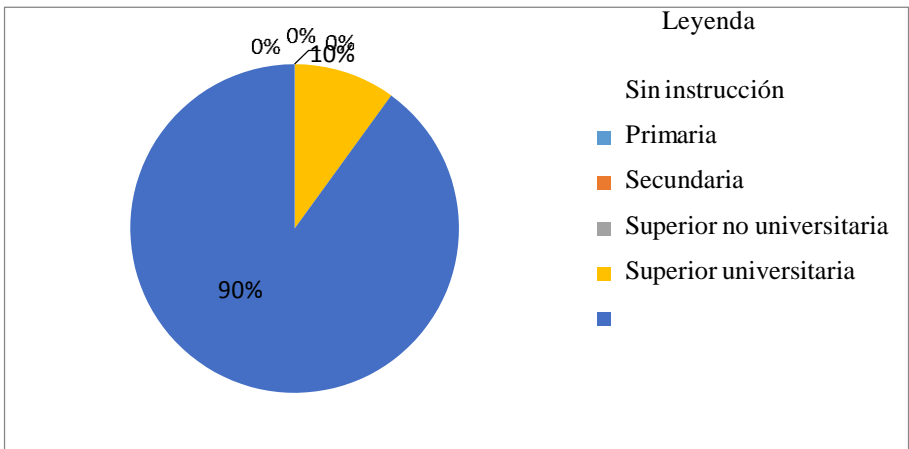
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 2. Género**

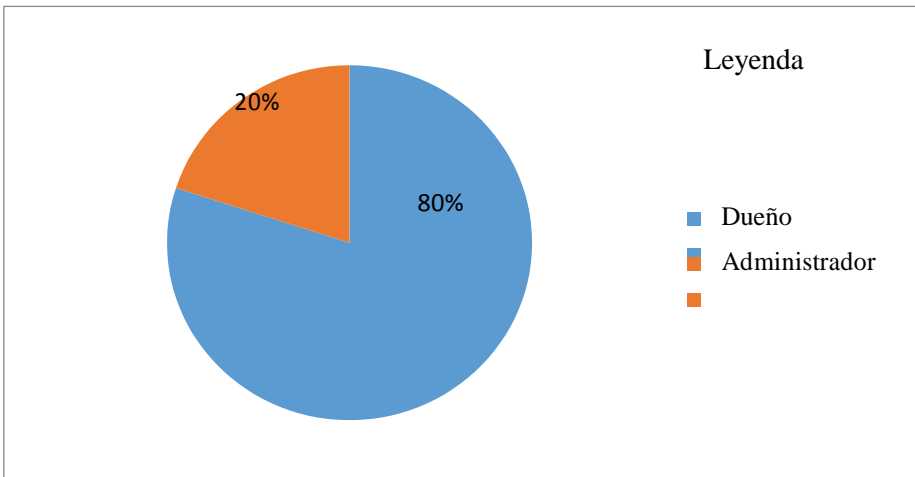
**Fuente.** Tabla 1





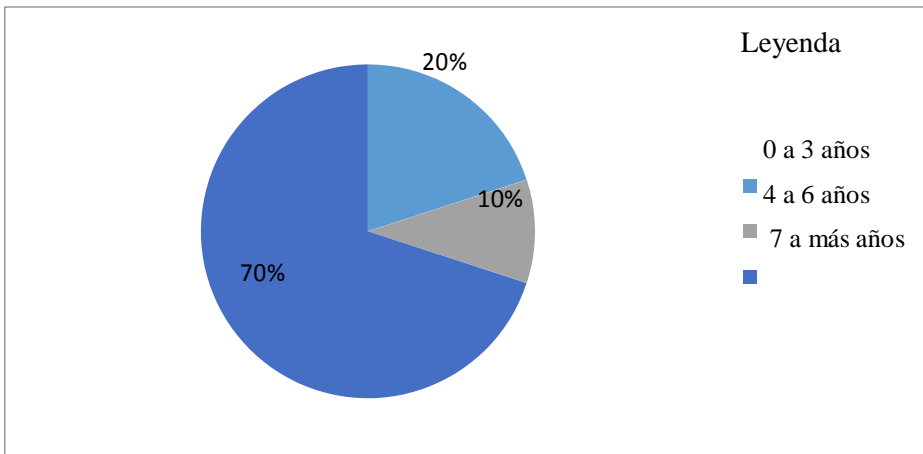
**Figura 3.** Grado de instrucción

**Fuente.** Tabla 1



**Figura 4.** Cargo que desempeña

**Fuente.** Tabla 1

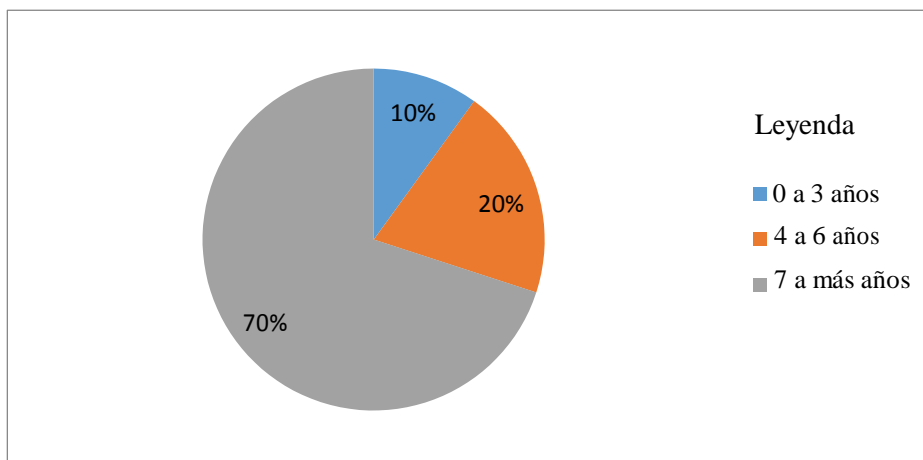


**Figura 5.** Tiempo que desempeña el cargo

**Fuente.** Tabla 1

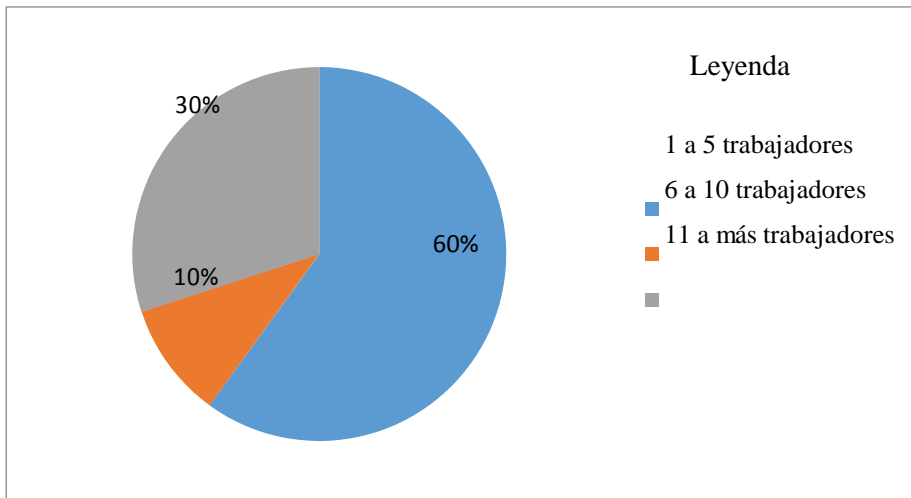
**Tabla 2.**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018



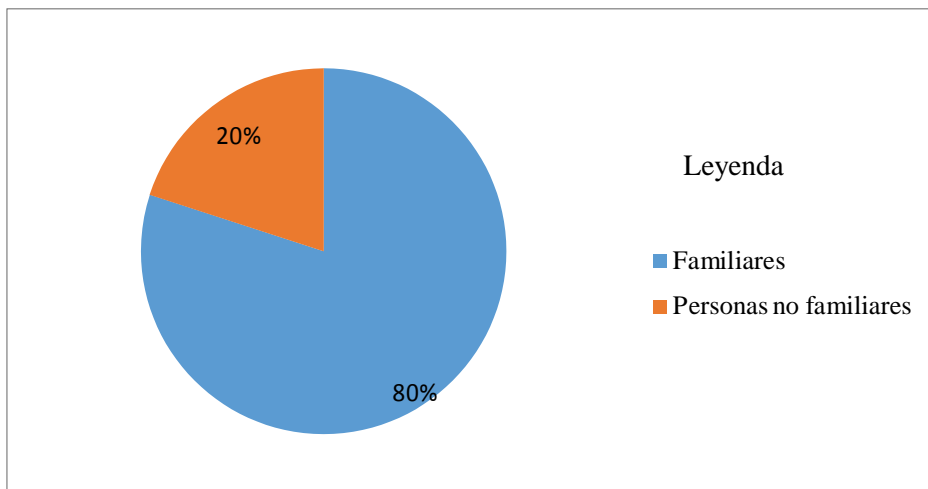
**Figura 6.** Tiempo de permanencia en el rubro

**Fuente.** Tabla 2



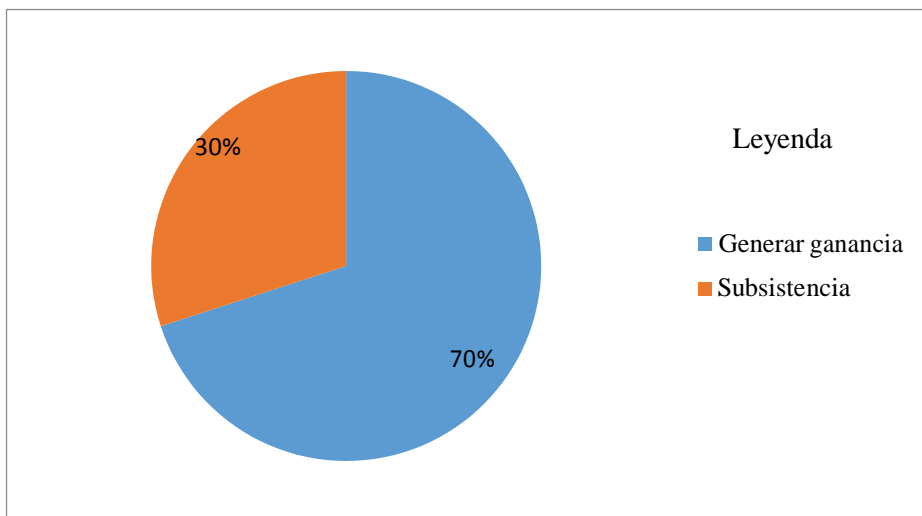
**Figura 7.** Número de trabajadores

**Fuente.** Tabla 2



**Figura 8.** Las personas que trabajan

**Fuente.** Tabla 2

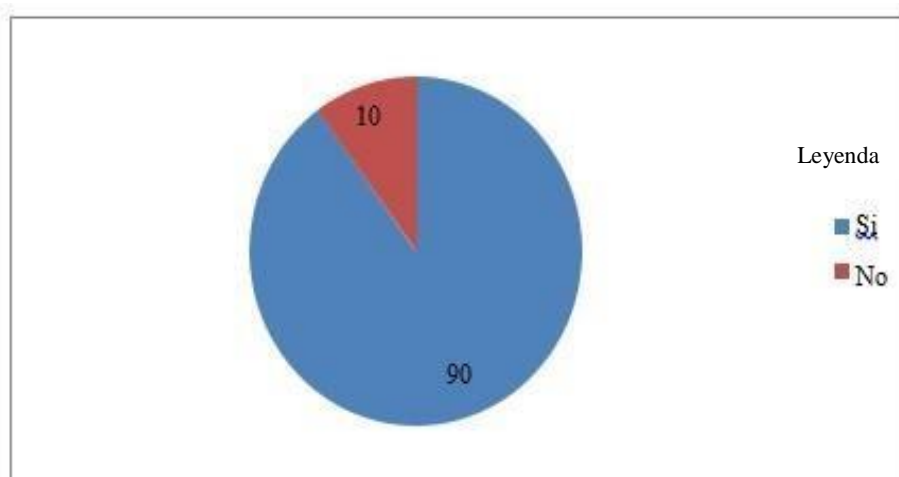


**Figura 9.** Objetivo de la creación

**Fuente.** Tabla 2

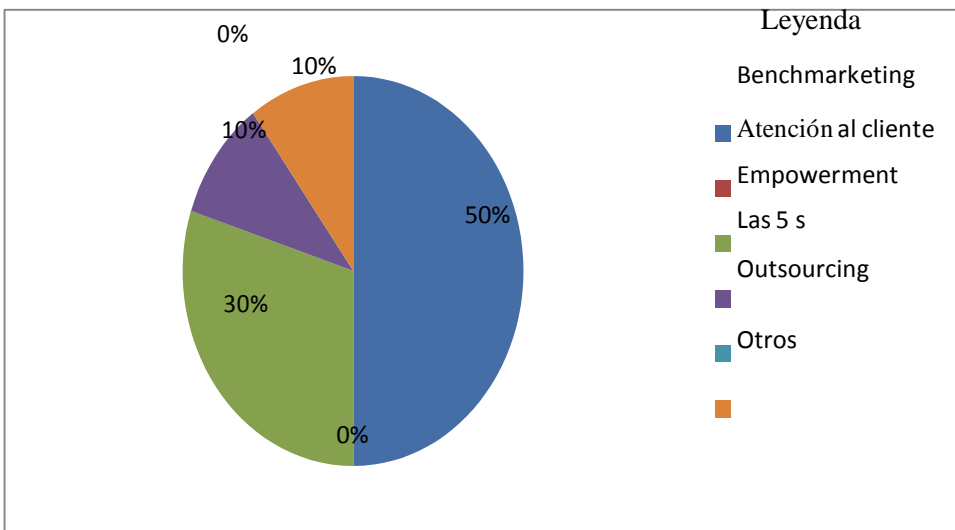
**Tabla 3.**

Características del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de impresión (imprentas), casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.



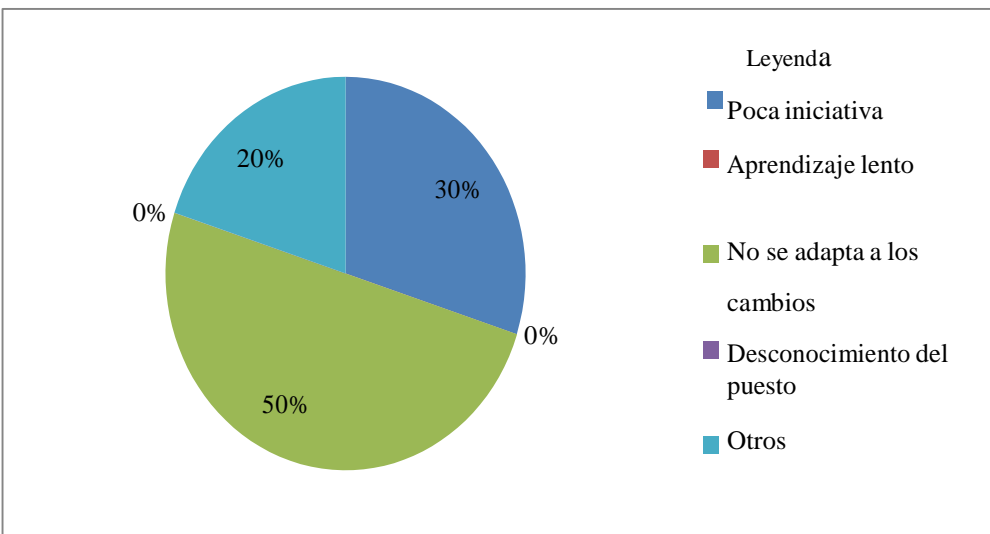
**Figura 10.** Conoce el término de gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 3



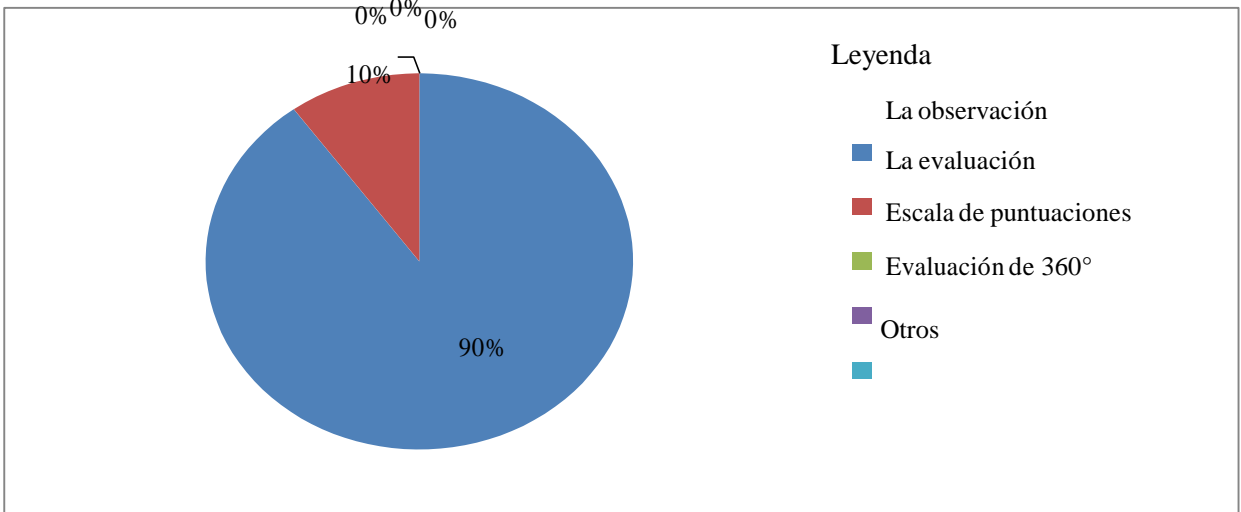
**Figura 11.** Técnicas modernas que conoce

**Fuente.** Tabla 3



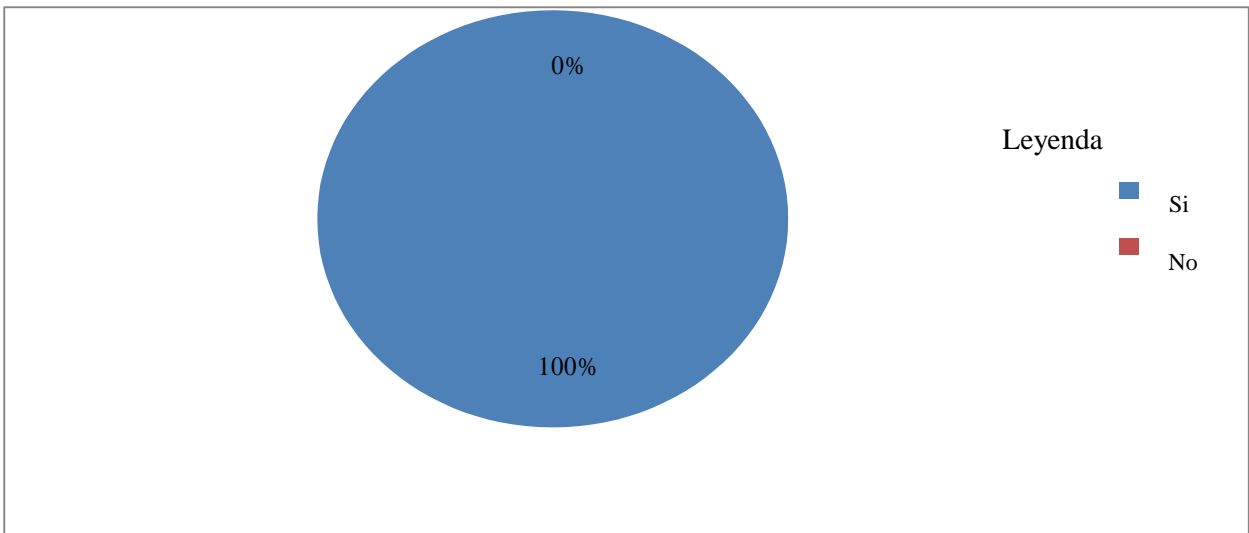
**Figura 12.** Dificultades para la implementación de gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 3



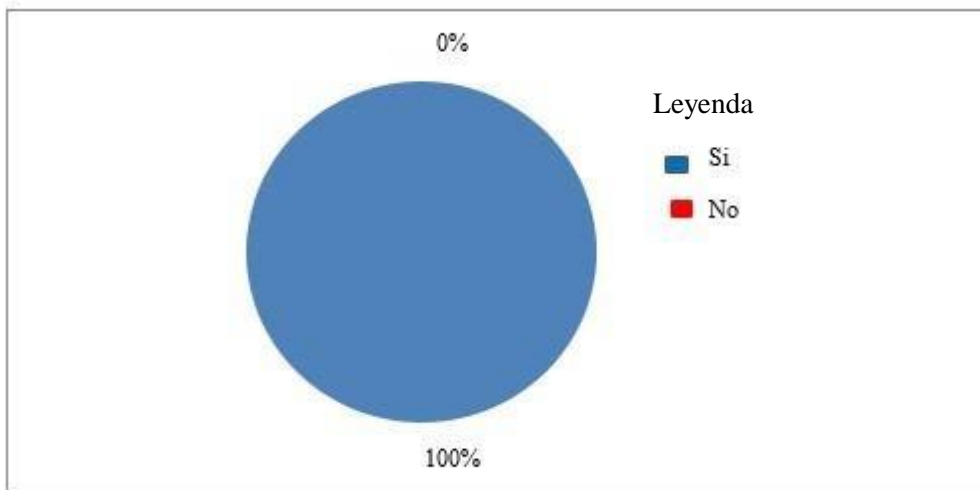
**Figura 13:** Técnicas para medir el rendimiento del personal

**Fuente:** tabla 3



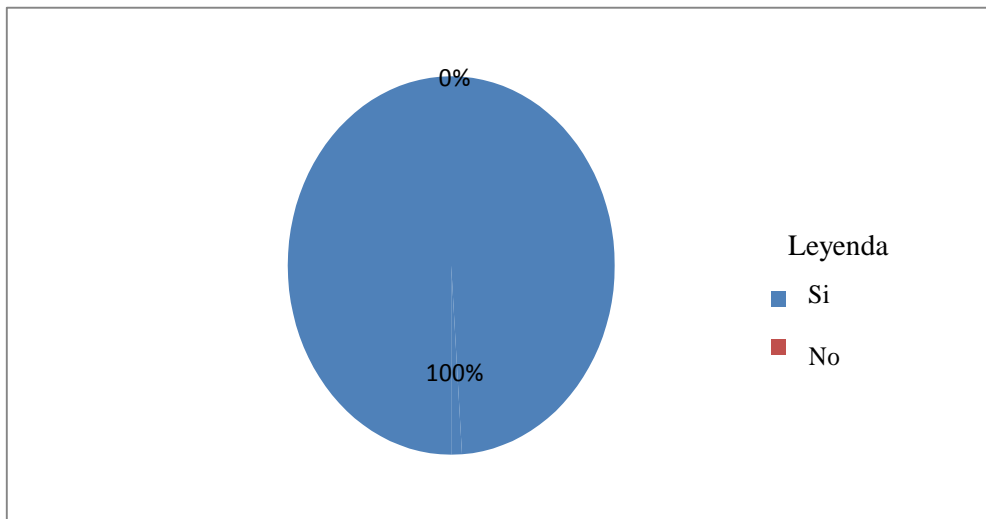
**Figura 14.** La gestión de calidad contribuye a mejorar su negocio

**Fuente:** Tabla 3



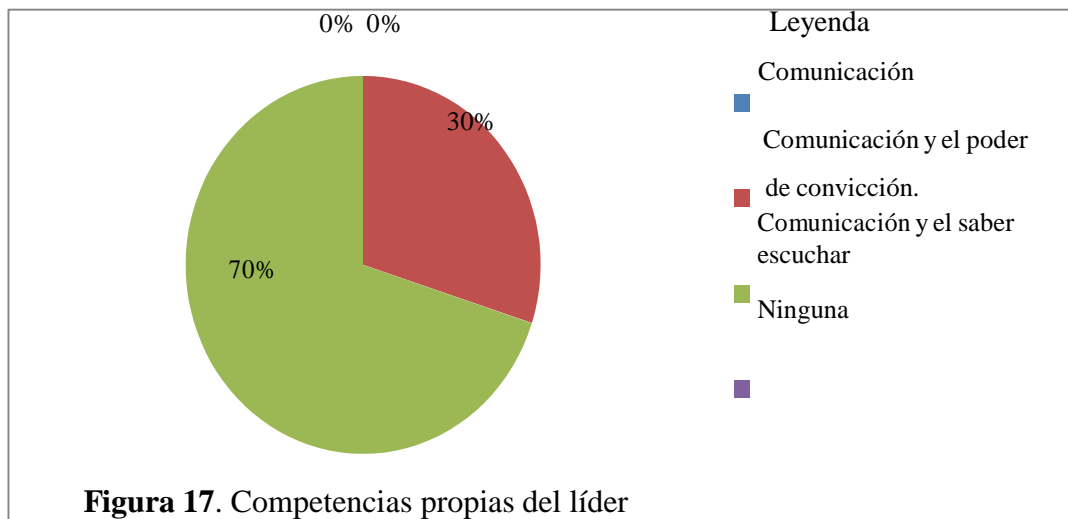
**Figura 15.** La gestión de calidad ayuda a alcanzar sus objetivos y metas

**Fuente.** Tabla 3

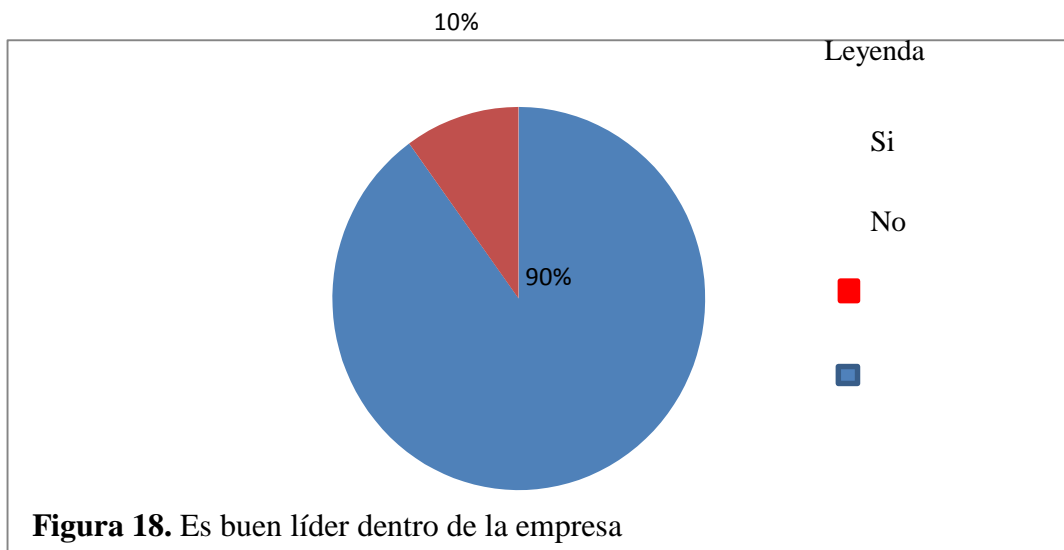


**Figura 16.** Conoce el término de la palabra liderazgo

**Fuente:** Tabla 3

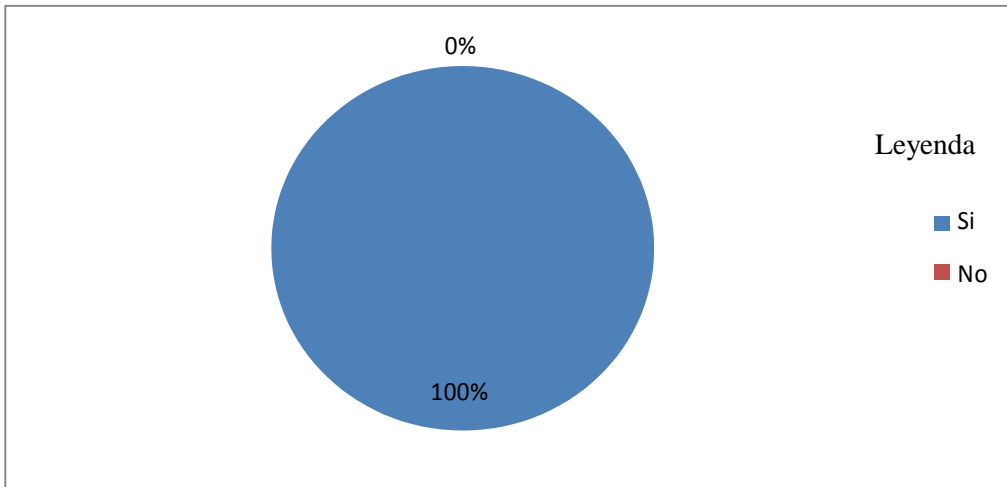


**Fuente.** Tabla 3



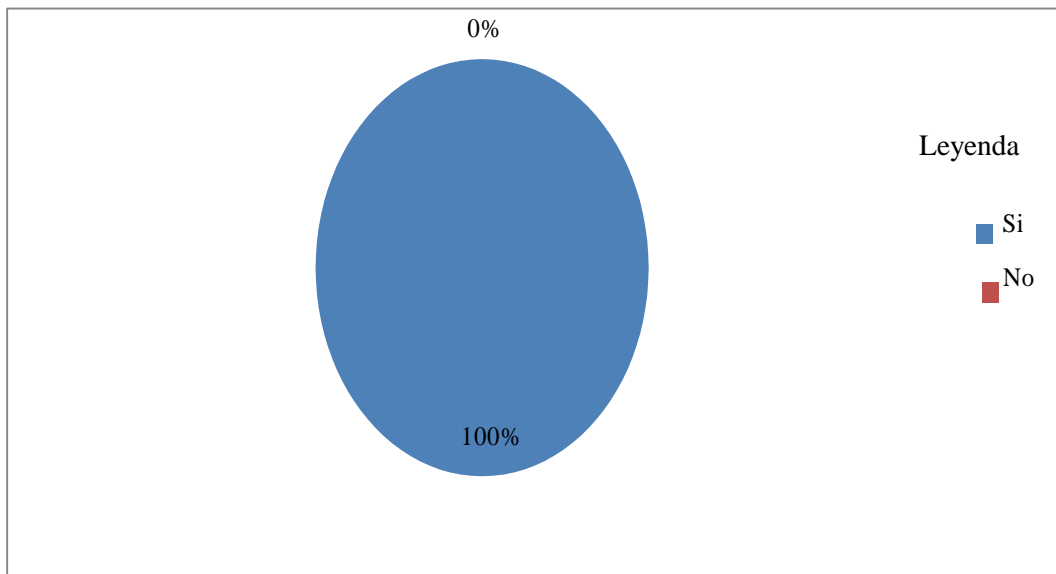
**Fuente.** Tabla 3





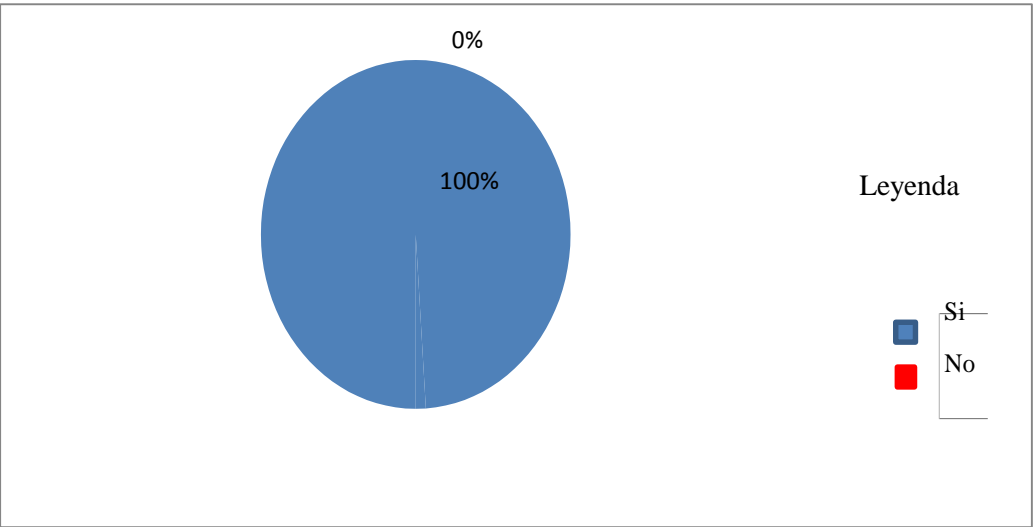
**Figura 19.** Promueve el trabajo en equipo

**Fuente.** Tabla 3



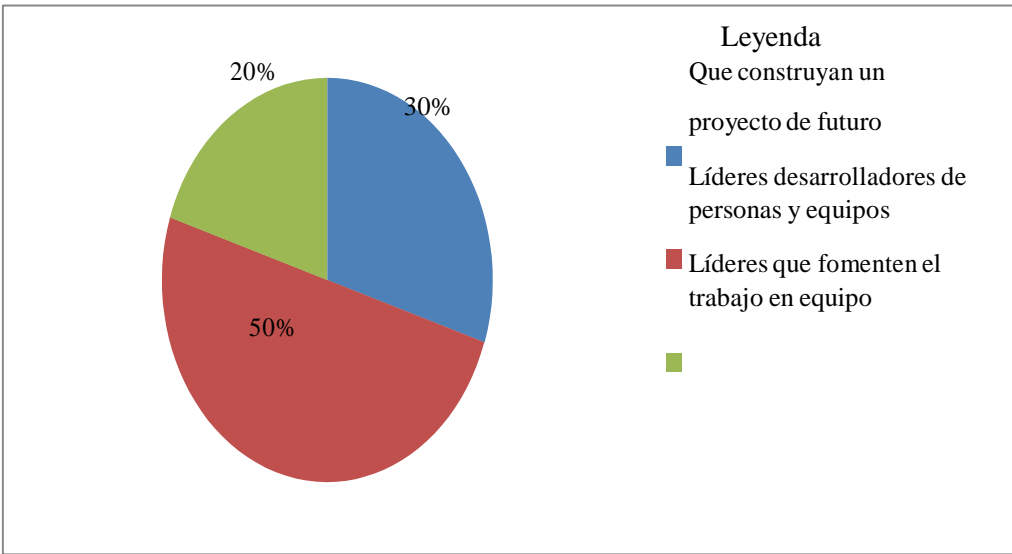
**Figura 20.** Ayuda a sus colaboradores a resolver algún error

**Fuente.** Tabla 3



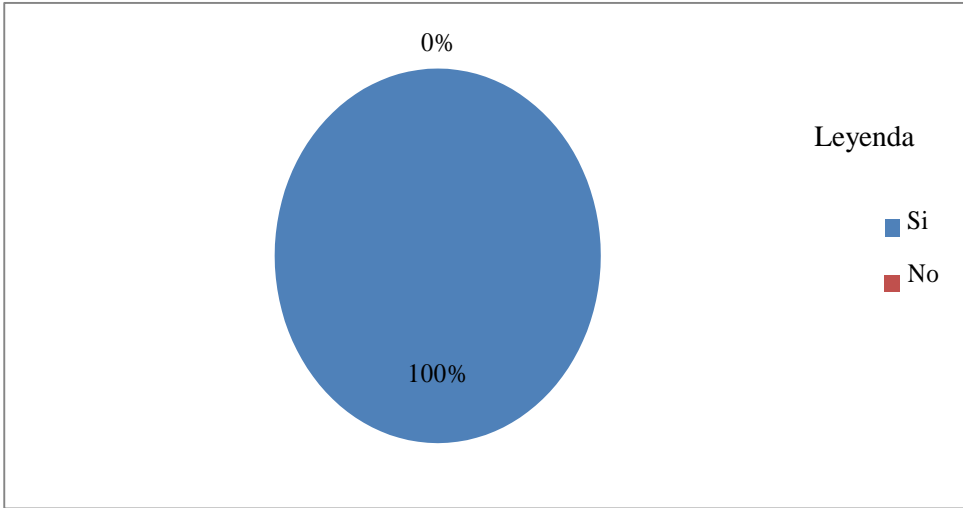
**Figura 21.** El líder es primordial para las organizaciones

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 22.** Líderes que necesita su empresa

**Fuente.** Tabla 3



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

**Fuente.** Tabla 3