

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO PROVEEDORAS DE INSUMOS
AGRÍCOLAS DEL DISTRITO DE CASMA, 2021**

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

AUTOR

**LLANTO CARHUAYANO, DAVID ORLANDO
ORCID: 0000-0002-0580-5452**

ASESOR

**MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177**

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Llanto Carhuayano, David Orlando

ORCID: 0000-0002-0580-5452

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote Perú.

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X
Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676
Miembro

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

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios: Por su fortaleza, bendición y de seguir guiándome hacia el camino del éxito, así mismo por darme la oportunidad de conocer personas maravillosas, quienes contribuyeron con un granito de arena para cumplir el sueño anhelado de ser profesional.

A mis familiares: Por su apoyo, consejos, motivación, cariño, y valores que me inculcaron en cada instante de mi vida el cual sirvió para ser una persona respetuosa con las demás personas que me rodean en el ámbito laboral.

A los asesores: Por la enseñanza, paciencia y la buena voluntad para guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación, a base a su experiencia y sabiduría contribuyo para direccionar mis conocimientos.

DEDICATORIA

A mis padres: Por brindarme la educación, consejo, valores y mostrarme el camino hacia la superación, pues sin ellos no habría podido lograr llegar a la meta del éxito, a pesar de las incertidumbres estuvieron alentándome en cada momento para no rendirme.

A mis hermanos: Por brindarme su tiempo y un hogar donde descansar, por apoyarme como los mejores amigos en cada instante de vida, gracias a ellos a pesar de los problemas siempre estuvieron junto a mi lado.

A mi hermana en el cielo: Gracias a mi hermana Yolanda, fue ella quien la que me motivo para ser profesional, y ser el ejemplo a seguir para mi familia. Ahora que no está presente dedico todo el trabajo a nombre de mi hermana que está en el cielo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria	iv
5. Índice de contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras	vii
7. Resumen y abstract	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	31
III. Hipótesis	49
IV. Metodología.....	50
4.1. Diseño de la investigación	50
4.2. Población y muestra	51
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	54
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.5. Plan de análisis.	56
4.6. Matriz de consistencia.....	58
4.7. Principios Éticos.....	59
V. Resultados.....	61
5.1. Resultados	61
5.2. Análisis de los resultados	72
VI. Conclusiones.....	91
VII. Recomendaciones	94
Referencias bibliográficas.....	112
Anexos	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021...	61
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.....	66
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comunica la información a los colaboradores.....	154
Figura 2. El jefe reúne al personal e informa últimas novedades.....	154
Figura 3. Toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.....	155
Figura 4. El jefe organiza y domina su tiempo de forma eficaz.....	155
Figura 5. El jefe planea alternativas coherentes y validas de solución a los problemas.....	156
Figura 6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.....	156
Figura 7. En la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos.....	157
Figura 8. El jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias.....	157
Figura 9. El jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.....	158
Figura 10. El jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.....	158
Figura 11. En la empresa sus aportantes son valorados por su jefe.....	159
Figura 12. El jefe construye una visión estimulante orientada al futuro.....	159
Figura 13. El jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.....	160
Figura 14. El jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.....	160
Figura 15. El jefe promueve la confianza en la empresa.....	161
Figura 16. El jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.....	161
Figura 17. El jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.....	162
Figura 18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.....	162
Figura 19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.....	163
Figura 20. La empresa diagnostica y analiza su situación problemática.....	163
Figura 21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.....	164
Figura 22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas.....	164
Figura 23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr.....	165
Figura 24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.....	165
Figura 25. La empresa establece políticas adecuadas para la calidad.....	166
Figura 26. La empresa elabora estrategias para ejecutar mejoras.....	166
Figura 27. La empresa aplica lo planificado.....	167
Figura 28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con la mejoras.....	167
Figura 29. La empresa avalúa los resultados logrados.....	168

Figura 30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.....	168
Figura 31. La empresa evalúa en comportamiento del producto que ofrecen.....	169
Figura 32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras.....	169
Figura 33. La empresa sistematiza las mejorar la calidad del producto y del servicio.....	170
Figura 34. La empresa crea nuevas mejoras.....	170

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. El alcance del estudio fue a nivel del distrito Casma. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta; la población y la muestra estuvo conformado por 30 propietarios de las Mypes. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó cuestionario de 34 ítems, obteniendo siguientes resultados: Liderazgo, el 76.67% opinaron el jefe reúne al personal e informa novedades, el 70.00% considera las opiniones para tomar decisiones, el 66.67% plantea alternativas de solución a los problemas, el 66.67% comunica los objetivos logrados, el 66.67% promueve trabajo en equipo. Gestión de calidad: el 60.00% afirmaron la empresa identifica necesidades de los clientes, el 63.33% establece objetivos, el 66.67% establece políticas de calidad, el 70.00% elabora estrategias para ejecutar mejoras, el 63.33% establece acciones correctivas en las mejoras y el 66.67% crea mejoras. Se concluye que el liderazgo ocupa un rol protagónico en la empresa, tiene ascendencia en los colaboradores y es decisivo en el éxito de los resultados de una gestión de calidad. En ese sentido, se pretende en este rubro hacer mejoras, se considerará de modelo al estudio de Fernando Penteado y el ciclo de Deming, para optimar el liderazgo y brindar una gestión de calidad para atraer clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, Propuesta de mejora.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective: To determine the proposal to improve leadership for quality management in the mypes of the commerce sector, suppliers of agricultural inputs in the Casma district, 2021. The scope of the study was at the Casma district level. The methodology was non-experimental design - transversal - descriptive - proposal; The population and the sample consisted of 30 owners of the Mypes. The technique used was the survey and a 34-item questionnaire was used as an instrument, obtaining the following results: Leadership, 76.67% gave their opinion, the boss meets the staff and reports news, 70.00% considers opinions to make decisions, 66.67% proposes alternatives solutions to problems, 66.67% communicate the objectives achieved, 66.67% promote teamwork. Quality management: 60.00% affirmed that the company identifies customer needs, 63.33% establishes objectives, 66.67% establishes quality policies, 70.00% elaborates strategies to execute improvements, 63.33% establishes corrective actions in the improvements and the 66.67% create improvements. It is concluded that leadership occupies a leading role in the company, has influence in the collaborators and is decisive in the success of the results of quality management. In this sense, it is intended to make improvements in this area, the study of Fernando Penteadó and the Deming cycle will be considered as a model, to optimize leadership and provide quality management to attract customers.

Keywords: Quality management, Leadership, Improvement proposal

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales son consecuentes de la importancia de adecuarse a los permanentes cambios del contexto empresarial; es por eso que las MYPES asumen una ardua tarea para lograrlo, en ese marco la mayor parte de empresarios no conocen cómo gestionar su negocio con el empleo del liderazgo, el cual constituye una estrategia de la dirección en las empresas, no obstante, pocos son los empresarios que seriamente cumplen el rol de ejercer un liderazgo que técnicamente sea un elemento para motivar y establecer el mejor desempeño de los colaboradores (Berenstein, 2017).

Durante los últimos tiempos el tema ha sido tratado por diversos autores, algunos teóricos, otros como resultado de su experiencia dirigiendo empresas, al final de ambos se debe aprender, porque el liderazgo es parte de la naturaleza humana, y actualmente es decisivo en el éxito de los resultados de una gestión estratégica innovadora de la administración de organizaciones (Berenstein, 2017).

Referente a Europa, particularmente en España las MYPES promueven 66% de trabajo, por ello se considera la importancia que tiene para el desarrollo económico de dicho país, sin embargo, el 80% de las empresas; tres de cada cuatro; cerraron en los último año por no contar con un presupuesto, plan en su modelo de negocio, del mismo modo el 92% de los empresarios aplican sus propias estrategias sin tener formación al respecto y escasamente el 5% del presupuesto anual destinan para un plan estratégica empresarial, ante esta problemática es necesario que se contraten, entrenen o seleccionen personal para poder asumir el liderazgo y así mejorar la gestión en la empresa (Agencia EFE, 2017).

Asimismo, en México existen más de 4 millones de Mypes, las cuales promueven el 72% de los empleos del país; no obstante, el 47% de los dueños no tienen ningún conocimiento sobre si sus actitudes y esfuerzos de gestión son efectivas, por ende, el análisis deja ver que gran parte del fracaso de las Pymes, es porque sus propietarios no conocen de herramientas de gestión, por lo que no atraen clientes potenciales que necesita la marca para subsistir (Revista Forbes, 2017).

En las naciones de América Latina y el Caribe las Pymes constituyen cerca al 99% del total de las empresas, la cual genera el 67% de empleo, en el sector productivo y de servicios. La mayoría de las empresas en los países latinoamericanos se encuentran en el sector Pymes. Esto se puede visualizar sobre todo en Colombia y Brasil, en estos países la totalidad de las empresas son las Pymes. La empresa internacional certificadora de calidad ISO 9001, ayuda a las organizaciones a cumplir con todos los estándares y parámetros con la implementación de un sistema de gestión de calidad, en todas las áreas de negocio; para que brinden a los clientes un producto o servicio de calidad. Inclusive en la actualidad, a las empresas exportadoras e importadoras de un bien o servicio se les exige a cumplir con todo el reglamento de la certificación de calidad para que la empresa sea competitiva en el mundo globalizado (ISO 9001, 2019).

En Chile, las Pymes han logrado un crecimiento de 16%, por eso, son fundamentales para la organización económica y productiva. De acuerdo a la corporación Virtual Business, de 10 Pymes, 9 clausuran su negocio durante su primer año de trabajo, el problema más común que se muestra en las Pymes, es la ausencia de profesionalismo en la gestión, el cual genera que las empresas sean más responsables para alcanzar la calidad del producto y brindar un mejor servicio eficiente al usuario.

Asimismo, otro desacierto común que se observa en los dueños de las Pymes, es la carencia del liderazgo, para asumir un liderazgo no basta poseer ideas positivas. Se requiere ponerlas en práctica y sostenerlas en el tiempo, también es preciso trabajar en equipo, guiar y acompañarlo para lograr los objetivos. En este rubro, los líderes tienen serias dificultades porque se enfocan en situaciones irrelevantes para la empresa, no motivan a sus empleados y quieren realizar el trabajo ellos mismos sin tener en cuenta ideas de las otras personas (Evans, 2018).

En relación a nuestro país, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publicó que en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 empresas, de éstas un porcentaje mayor del 95 % se encuentran en el sector Mypes. Según el reporte del año 2019 del Doing Business del Banco Mundial, nuestro país se encuentra en el puesto 51 de 190 economías en la columna de ayuda de los empresarios minoritarios. Es significativo identificar y valorar la importancia de las Mypes para el movimiento económico y social del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación de emprendimiento (INEI, 2018).

Sin embargo, en Perú, los colaboradores de las Mypes mencionan que las acciones que realizan en ellas, sobresalen por una exigencia para buscar alternativas laborales en el escenario administrativo, por lo cual, los gerentes no responden al esfuerzo de los trabajadores por su tiempo dedicado a la empresa. Con referencia gestión de calidad, mayoría de las compañías no han logrado su certificación y algunas se encuentran en proceso de formalización, además permite mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrecen diariamente, logrando de esta manera niveles de competitividad que exige el mercado laboral local, nacional e internacional. Por lo consiguiente, el liderazgo en el Perú ha ido incrementándose de manera permanente,

ya que las personas de ambos sexos poseen ciertas actitudes para liderar, otorgándole confianza y credibilidad a sus colaboradores (Cañarí, 2017).

En la región Ancash, en la actualidad las entidades privadas, nacionales y las Mypes, no cuentan con gerentes que sean líderes capaz de rehacer e innovar, por ende, no tienen suficiente capacidad para la toma de decisiones. Además, desconocen la correcta aplicación de las herramientas técnicas de gestión por falta de capacitaciones, asesoramiento por parte de los encargados de las empresas y por no tener un líder transformacional, el cual tiene la capacidad de influenciar en toda la organización para un buen desempeño y para el logro de objetivos tanto personal y empresarial. Un buen líder tiene habilidades, destrezas, capacidad para guiar y orientar a cada colaborador teniendo en cuenta las asignaciones de sus funciones dentro de la organización, sin embargo, se recomienda buscar una solución ante la falta de liderazgo (Mantilla, 2020).

En el distrito de Casma, los empresarios dedicados a la venta, pretenden contribuir a una mejor comprensión de liderazgo y gestión de calidad de las Mypes, en ese sentido, se identifican dificultades en el rol de liderazgo que asume el empresario, dueño, representante o colaborador; el cual repercute en la venta del insumo agrícola que se comercializa y en el servicio que se brinda, esto hace que baje la rentabilidad de las empresas, sin embargo la mayoría de los empresarios de las Mypes desconocen los alcances que tiene el liderazgo en la gestión de su empresa, inclusive algunos desconocen su existencia y lo que representa (Temoche, 2019).

En ese contexto, existen Mypes dedicadas al rubro de insumos agrícolas que poseen problemas sobre liderazgo en su gestión, por ello, se pretende evitar futuros

errores y poder fortalecer las actitudes para realizar una buena gestión a través de un liderazgo eficaz.

Ante este marco, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021?

En respuesta a la pregunta de indagación, se llegó a plantear el objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021; y para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características del liderazgo en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. Describir las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021 y Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

La presente investigación se justificó por ser teórica, porque permitió ampliar los conocimientos sobre liderazgo y gestión de calidad, y saber implementarlo en las Mypes proveedoras de insumos agrícolas, con el fin de alcanzar los objetivos que se planificaron. Asimismo, tuvo un valor práctico, porque a través de los saberes adquiridos mejoró la relación y trato entre jefe y colaboradores, haciendo que éstos tengan un mejor desempeño y brinden una buena atención a los clientes que concurren a adquirir un producto o recibir un servicio. También tuvo un valor metodológico,

porque los resultados se obtuvieron siguiendo un orden estructurado, además, porque la investigación forma parte de una contribución académica que puede ser empleada como antecedente a nuevas investigaciones, y para empresarios y jóvenes emprendedores que desean incursionar en el rubro de insumos agrícolas.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Es no experimental porque no se manipuló la información de la variable liderazgo y gestión de calidad, solo se observó de acuerdo a la realidad sin sufrir ninguna modificación. Es transversal porque la investigación propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021; se desarrolló en un espacio y tiempo determinado, considerando un inicio y un fin específico. Es descriptivo porque solamente se describió las principales características de cada variable. Se utilizó una población muestral de 30 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas, en la cual las 19 primeras preguntas están relacionadas a la variable liderazgo y 15, están relacionadas a la variable gestión de calidad. Se obtuvo los siguientes resultados: Liderazgo, el 76.67% opinaron el jefe reúne al personal e informa novedades, el 70.00% considera las opiniones para tomar decisiones, el 66.67% plantea alternativas de solución a los problemas, el 66.67% comunica los objetivos logrados, el 66.67% muestra interés por el bienestar de los colaboradores, el 66.67% promueve trabajo en equipo. Gestión de calidad: el 60.00% afirmaron la empresa identifica necesidades de los clientes, el 63.33% establece objetivos, el 66.67% establece políticas de calidad, el 70.00% elabora estrategias para ejecutar mejoras, el 63.33% establece acciones correctivas en las mejoras y el 66.67% crea mejoras. Se concluye que el liderazgo ocupa un rol protagónico en la empresa,

tiene ascendencia en los colaboradores y es decisivo en el éxito de los resultados de una gestión de calidad. En ese sentido, se pretende en este rubro hacer mejoras, se considerará de modelo al estudio de Fernando Penteado y el ciclo de Deming, para optimar el liderazgo y brindar una gestión de calidad para atraer clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Liderazgo

Villacreses (2021) en su investigación *Liderazgo en Trabajo en Equipos*, tuvo como objetivo general presentar propuestas para liderazgo en equipos de trabajo en el ámbito de la empresa pública del sector Hidrocarburífero del Ecuador e investigar y fortalecer la capacitación adecuada para sus colaboradores. La metodología de la investigación fue cuantitativo-cualitativo. La población y muestra estuvo conformado por 370 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario con 24 ítems. Se halló los siguientes resultados: La percepción de la importancia en las capacidades y habilidades implícitas al liderazgo en funcionarios públicos del sector de hidrocarburo por lo menos el 64% de los 370 sujetos encuestados, están de acuerdo con este proceso que busca la forma de influir en las personas, equipos y organización como tal para conseguir objetivos en común. En correspondencia con el diagnóstico descriptivo de los programas de capacitación de liderazgo existente en las empresas de hidrocarburos del Ecuador, los resultados muestran que el 52.33% de los encuestados afirman que probablemente y totalmente están de acuerdo en que se ha impartido a nivel organizacional, cursos de capacitación en materia de liderazgo. No obstante, al indagar si el curso de capacitación ayudó a mejorar las relaciones laborales, el 57.5% de los encuestados presentaron afirmación positiva de estar probablemente y totalmente de acuerdo. En conclusión, el evaluar cómo se encuentra el ambiente de liderazgo organizacional, permite contar con

información adecuada para la toma de decisiones que tiendan a maximizar destrezas en el contexto laboral y así cumplir los requerimientos en esta materia.

Betancur (2019) en su tesis *Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria AGROSAVIA – Centro de Investigación El Nus*, planteó como objetivo general analizar la influencia del liderazgo en el clima laboral de la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria AGROSAVIA – Centro de Investigación El Nus. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 68 colaboradores del área de unidad de operaciones y del centro de investigaciones. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento un plan de acción, lo cual permitió conocer la situación de los colaboradores con respecto al clima laboral. Según los resultados, se observa que, en la dimensión de credibilidad el porcentaje del nivel de aceptación de comunicación es 67%, de la competencia del líder es 71% y de la integridad del líder 71%. Se concluyó que el liderazgo influye de manera significativa en el clima laboral dentro de una empresa, es decir el liderazgo y el clima laboral están directamente relacionados; en el sentido que, si existen líderes que tienen la capacidad de construir buenas relaciones entre sus colaboradores, se logra un clima laboral adecuado y el buen desempeño en sus actividades y, por consiguiente, se alcanza las metas y objetivos institucionales que lleva a la superación y éxito de la organización.

Guzmán (2017) en su tesis *El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano*, planteó como objetivo general analizar el liderazgo como elemento motivador para desarrollar habilidades que sean útiles para el talento

humano dentro de las organizaciones. La metodología de la investigación fue de tipo exploratoria, hipotético-inductivo. La muestra estuvo conformada de 20 empleados. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario. Según los resultados obtenidos, del 100% de los encuestados, el 60% dice que, un líder motiva, controla y dirige equipos de trabajo para mejorar su obra, el 70% menciona que, un buen líder planea, organiza y toma decisiones para el equipo de trabajo, el 80% menciona que, si es importante la eficiencia de un líder y el 75% dice que un buen líder trabaja siempre con todo su equipo de trabajo, el 65% dijeron siempre motivar estratégicamente a un equipo de trabajo de parte de un líder es dejarlos gozar de libertad de decisión y objetivos. Se concluye que, un líder si es un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano en las organizaciones, esta labor lo realiza con la generación de nuevas ideas, ayudando al equipo de trabajo a mejorar y tomar decisiones basadas en las opiniones de los demás sin salir de los objetivos.

Variable 2. Gestión de calidad

Hernández (2019) en su tesis *Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S.*, tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de estructuración del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2005 para la empresa Lipogen S.A.S. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida de directivos y personal de la organización. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la entrevista y la observación directa; se empleó como instrumento el diagnóstico en un formato pre elaborado, lo cual permitió conocer el estado actual en el que se encuentra la empresa frente a la Norma ISO 9001: 2015.

Según los resultados, se observa el consolidado del diagnóstico actual, en el cual se detallan los porcentajes de cumplimiento que cuenta la empresa, el 18% de los encuestados manifestaron actualmente la organización implementa mejoras en sus procesos al detectar las fallas o incumplimientos, pero no cuenta con algún método definido, respecto al liderazgo es 24% y a la planificación para el sistema de gestión de calidad es 20%. Se concluyó que la propuesta es de gran apoyo para que la empresa empiece la implementación de un sistema de gestión de calidad, se incluye estrategias y estructura de formatos adecuados que servirán como orientación para cumplir con las obligaciones exigidas, en ese sentido se puede garantizar que sus esfuerzos y todas sus actividades se encuentran orientadas hacia la mejora para la satisfacción del cliente y que sus colaboradores gocen de un buen ambiente de trabajo.

Becerra y Andrade (2019) en su investigación *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación, Ecuador-2019*, en la Universidad de Otavalo, Ecuador, tuvo como objetivo general proponer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de investigación basado en la norma ISO 9001:2015 y en el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador, para certificar la calidad de las universidades. La metodología de investigación empleada fue de naturaleza exploratoria y descriptiva, de enfoque mixto, estructurado en siete etapas, que abarcaron desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño del SGC. La población muestral estuvo conformada de 24 docentes que trabajan a tiempo completo en la universidad. Para la recolección de la información se empleó la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario conformado de 19 preguntas. De acuerdo a los resultados, el 92% de las personas encuestadas ha realizado investigaciones mientras que el 88% afirma que la manera de planificar las investigaciones es adecuada, el 71%

afirma que las actividades planificadas para la ejecución de una investigación o redacción científica son poco apropiadas, el 71% plantea que no se cumplen las actividades planificadas por falta de conocimiento de ellas, el 79% consideran que los recursos financieros no han sido utilizados con eficacia en el proceso de investigación. En conclusión, su aplicación ha permitido mejorar la organización del proceso investigativo, evidenciado en los resultados en la gestión de proyectos y en la producción científica lograda.

Sánchez & Fuela (2018), en su tesis *La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las pymes del sector comercio rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro*, tuvo como objetivo general analizar la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en la competitividad de las pymes del sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro. Se utilizó una metodología de investigación tipo documental – descriptivo, la muestra estuvo constituida de 15 negocios. Para la recolección de información se empleó la técnica de la entrevista que se aplicó a un colaborador de cada negocio. Según los resultados la gestión de calidad es un elemento primordial para obtener la competitividad y reforzar el comercio cuando la economía de las pymes conlleva a una negociación entre pequeñas, medianas y grandes empresas, además promover estrategias al personal permite mejorar la gestión de calidad en el servicio al cliente, esto puede darse mediante la capacitación al personal, adicionando evaluaciones constantemente, incrementando la motivación, sugerir al cliente el servicio a domicilio. Se concluye que, para las Pymes cobra mayor importancia brindar un servicio con eficacia al cliente para evitar el fracaso y lograr el éxito en las pequeñas y grandes empresas.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Liderazgo

Alarcón (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*, tuvo como objetivo general proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo constituida de 12 Mypes. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, se empleó como instrumento el cuestionario de 22 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados, respecto a las mejoras del liderazgo, el 58.30% casi siempre establece buenas prácticas de conducta del liderazgo, el 58.30% casi siempre promueve un clima organizacional favorable, el 75.00% casi siempre se enfoca en los problemas y la satisfacción laboral de todos los miembros de la organización, el 66.70% casi siempre ejerce buen trato de personal a todos los miembros de la organización. Referente a la sostenibilidad de los emprendimientos, el 66.70% algunas veces promueve la participación activa de apertura de puentes con otros ecosistemas, el 66.70% casi siempre obtiene los beneficios necesarios para la sostenibilidad económica, el 66.70% casi siempre promueve la práctica de una cultura ambiental en el emprendimiento y el 83.30% casi siempre ejecuta las normas ambientales para garantizar la calidad del ecosistema. Se concluye que, gran parte de las Mypes cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica, no

obstante, lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa.

Campos & Ludeña (2019) en su tesis *El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías Crisol S.A.C. en el periodo 2017*, planteó como objetivo general desarrollar una solución tecnológica que reduzca el margen de error en la distribución de productos y permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, mediante la aplicación del liderazgo, para así desarrollar en tiempo real, el comportamiento de los colaboradores. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-descriptivo simple. La muestra estuvo constituida de 36 personas entre jefes, supervisores y colaboradores. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento un cuestionario de 12 preguntas. Según los resultados, el 90% de los colaboradores reconoce que el liderazgo es un elemento principal para el buen desempeño laboral porque facilita y ayuda a tomar decisiones en la empresa. Se concluye que el liderazgo mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, es decir mientras el colaborador se sienta desmotivado y no reciba un buen trato y una adecuada comunicación, disminuirá el rendimiento laboral y su desempeño en el manejo de grupo que perjudicará la calidad de servicio que brinda la empresa en atención a sus clientes fidelizados y potenciales.

Portillo (2019) en su investigación *Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018*, planteó como objetivo general proponer el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro hospedaje, distrito Villa Rica, provincia Oxapampa, Pasco. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental-trasversal-descriptivo. 2018. La muestra y la población estuvo compuesto por 31 hospedajes. La técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento se empleó el cuestionario de 24 preguntas. Se encontró los siguientes resultados: De acuerdo a gestión de calidad, se determinó que solo el 23% de mypes establece objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado, pero casi el 50% de mypes realizan el seguimiento a los procesos para el control. Y solo el 32% de empresas aplica una cultura de innovación integral y nuevas estrategias para solucionar problemas. Respecto al liderazgo se determinó que 26% de empresas siempre reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores. También, el 45% de mypes tiene líderes que apoyan a sus trabajadores cuando estos lo necesitan. El 39% de empresas fomenta la participación de trabajadores, esto está relacionado al liderazgo democrático. Y el 45% de las mypes utilizan algunas veces el liderazgo transformacional con los trabajadores, y se podría decir que el 32% de mypes motiva al trabajador al alcance de sus logros. En conclusión, se puede decir que la gestión de calidad es un tema que se debe desarrollar y llevar a la praxis en las mypes del distrito de Villa Rica para el crecimiento de la empresa, ya que es un tema que no se le da mayor importancia, esto se ve reflejado en el análisis de resultados, con bajos porcentajes de acuerdo a la planificación, control y mejora de calidad. Se puede concluir también que el liderazgo influye significativamente en cuanto a la calidad de productos que brindan a los clientes.

Variable 2. Gestión de calidad

Benites (2020) en su investigación *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio,*

rubro venta de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L. San Vicente de Cañete, año 2019, tuvo como objetivo general elaborar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L. San Vicente de Cañete, año 2019. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra estuvo conformada de 14 trabajadores y 30 clientes. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, se empleó como instrumento el cuestionario de 21 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 97% de clientes afirmaron estar seguros de encontrar lo que buscan, el 3% no encuentran los que necesitan, el 97% aseguraron que FECOMAT debería mejorar su proceso de ventas, el 3% señalaron todo está bien, el 93% opinaron cumplir con las metas y objetivos, el 3% no está seguro de hacerlo, el 64% de trabajadores no están convencidos de recibir capacitaciones, el 36% si está conforme. Se concluye que, es necesario la implementación de la propuesta de mejora para la buena gestión y el desempeño laboral, los trabajadores no tienen conocimientos en ventas, igual modo, no todos cumplen con el logro de las metas y objetivos y la falta de capacitaciones debilita el buen desempeño laboral de los trabajadores del grupo FECOMAT.

Plasencia (2017) en su investigación *La gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016*, planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016. La

investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la muestra estuvo constituida de 8 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario de 16 preguntas. Se encontró los siguientes resultados: el 50% indican que tienen grado de instrucción solo primaria, el 75% son los dueños. Con respecto a la gestión de calidad: 50% manifestaron conocer términos gestión de calidad, el 100% ofrecen productos de calidad. en relación a la formalización: el 75% no están formalizadas, el 75%, consideran que no es beneficioso llegar a formalizar su negocio, el 62,5% son informales. En cuanto a la conclusión, conocen lo que es gestión de calidad y evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto, por otro lado, la totalidad de los representantes señalaron si ofrecen productos de calidad, también manifestaron no están formalizadas porque no les ha generado beneficios, además, opinaron no están formalizadas por requisitos difíciles y los costos elevados.

Lázaro (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*, tuvo como objetivo general determinar los principales tipos de gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. La metodología de investigación empleada fue de diseño no experimental, tipo aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo. Se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas, mientras que la muestra fue de 18 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. Se obtuvo los

siguientes resultados: El 55.5% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años. El 66.7% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino. El 50.0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 8 años a más. El 61,1% fueron establecidas con la finalidad de crear ganancias. El 83.3% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. El 72.2% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. El 72.2% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad. El 83.3% afirman que si conocen las funciones administrativas. El 27.8% de las micro y pequeñas empresas señalan que las funciones administrativas que utilizan son la planificación. El 72.2% afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. El 72.2% s señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Se concluye que, la mayoría de los empresarios conocen muy bien lo que es el término de gestión de calidad es por ello que, si lo utilizan la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría indican que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Pucallpa aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Antecedentes regionales

Variable 1. Liderazgo

Veramendi (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo general proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018. La investigación metodológica es de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. La muestra estuvo conformada de 18 establecimientos de venta de materiales de construcción. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario conformado de 34 preguntas. Según los resultados, sobre los representantes de las MYPE, el 61.1% tienen más de 40 años de edad, el 72.2% son de sexo masculino, el 33.3% tienen grado de instrucción tanto secundaria, técnica y superior y el 61.1% son dueños. Sobre las MYPE: el 50.0% tiene de 6 a 10 años en el mercado, el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 100% de ellas está formalizada, el 100% de ellas figuran como persona natural. Sobre la gestión de calidad: el 100% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es bueno, el 100% en la dimensión planificar tienen un nivel bueno, el 88.9% en control de la calidad es nivel bueno, el 100% en mejora de la calidad es buena, el 100% de las empresas realizan mejoras constantes para tener mejor aprobación de sus consumidores. Sobre el liderazgo: el 100.0% de las empresas tienen un nivel regular y bueno, el 55.6% del liderazgo democrático es bueno, el 72.2% del liderazgo autocrático es bueno, el 61.1% del liderazgo liberal lo aplica de manera regular. Se

concluye que, los representantes de las MYPES aplican tres estilos de liderazgo en la gestión de la empresa: autocrático, democrático y liberal; igual modo, las MYPE planifican sus actividades en el corto y mediano plazo; asimismo, controlan las actividades que realizan en el negocio y se encuentran a la vanguardia de nuevos productos para ofrecerlos en el mercado.

Carhuajulca & Valderrama (2019) en su tesis *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote - 2019*, tuvo como objetivo general determinar los niveles de liderazgo organizacional de la empresa Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva – propositiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada de 6 jefes encargados del área de línea gerencial y 170 trabajadores del área de la línea operativa. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se emplearon como instrumentos dos tipos de cuestionarios con 36 preguntas en total. Según los resultados se observa que, de acuerdo a los jefes, el 50% tiene niveles muy altos y altos, el 50% aseguran tener niveles medios de liderazgo organizacional. Sin embargo, los colaboradores manifiestan los jefes tienen niveles bajos y muy bajos de liderazgo organizacional, solamente en un 40%. Se concluye que, el liderazgo organizacional está determinado en dos perspectivas, una que los jefes creen ser verdaderos líderes y otra, de los trabajadores que tienen diferentes opiniones respecto de las actitudes de liderazgo de sus jefes, es decir mientras el colaborador se sienta desmotivado y se encuentre en un escenario con problemas considerará que los jefes son líderes deficientes que no contribuyen al buen clima organizacional de la empresa.

Estrada (2019) en su investigación *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote 2019*, tuvo como objetivo general determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote. La metodología de investigación fue de diseño descriptivo, no experimental transversal. La población se conformó por 16 representantes de las micro y pequeñas empresas, la muestra estuvo conformada por todas ellas, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 15 preguntas. Los principales resultados fueron que del 100% de los encuestados, el 69% tienen de 31 a 50 años, el 56% son de género masculino, el 44% tienen grado de instrucción universitario, el 50% son dueños y el 50% restante administradores, el 88% tienen de 7 a más años de permanencia en su trabajo, el 75% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% tiene como objetivo generar ganancias, el 56% conoce la gestión de calidad, el 38% conocen poco de la norma ISO 9001, el 44% a veces aplican el liderazgo en pro de la mejora de calidad, el 44% si conocen el significado del liderazgo, el 50% considera que las características de un líder deben ser autenticidad, capacidad de comunicación, compromiso, confianza, integridad y transparencia, el 56% afirma que el impacto obtenido cuando se aplica el liderazgo eficaz es el incremento de la productividad. Llego a la conclusión que las empresas fueron creadas para generar ganancia, por otro lado, se identificaron porcentajes bajos en el conocimiento de liderazgo y se planteó un plan de mejora con alternativas de solución para solucionar los problemas encontrados.

Variable 2. Gestión de calidad

Saucedo (2021) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Santa, 2018*, planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Santa, 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal. La población muestral estuvo conformada de 11 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; como instrumento se empleó un cuestionario de 22 preguntas. De acuerdo a los resultados obtenidos: el 45.45% si conoce el término gestión de calidad, el 54.55% conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, el 72.73% utiliza la comunicación como herramienta para brindar un servicio de calidad, el 72.73% expresan que el factor de calidad de servicio es la atención personalizada, el 90.91% opina que la atención que brindan es buena, el 54.55% afirma que obtuvieron como beneficio clientes satisfechos. Se concluye que la mayoría de los representantes si conocen el término gestión de calidad, del mismo modo manifiestan que utilizan la atención personalizada y con ello han logrado clientes más satisfechos. La autora recomienda implementar un buzón de sugerencias para que puedan brindar al cliente la posibilidad de participar en los procesos de servicios, implementar una base de datos para conocer mejor al cliente e implementar la propuesta de mejora que se elaboró en base a los resultados de la investigación.

Rodríguez (2019) en su tesis *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018. La investigación metodológica es de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo compuesta de 15 Mypes. La técnica, recolección de datos que se empleó fue la encuesta; se utilizó como instrumento el cuestionario conformado de 23 preguntas. Según los resultados se observa que, el 46.7% de los representantes tienen un nivel muy alto con respecto a la gestión de calidad, este porcentaje se corrobora con el nivel muy alto que tiene cada dimensión: planeación el 66.7%, organización 46.7%, dirección 46.7% y control de procesos 60.0%. Se concluye que, la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente, es decir los representantes planifican, organizan, dirigen y controlan sus acciones al momento de gestionar en su empresa; asimismo la mayoría de los clientes se muestran muy satisfechos con la calidad del servicio que brinda la empresa porque cumplen con sus expectativas.

Obregón (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016*, planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de

insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. La metodológica utilizada, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la población muestral estuvo conformada de 22 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario constituido 20 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 60% son de 18 a 30 años, en un 80% son masculinos, 75% son técnicos, 60% ingenieros y el 55% son gerentes. Así mismo el 100% son formales, 1 a 5 años de permanencia en el mercado, producción y calidad el 60%, el 90% cuentan con 1 a 5 trabajadores y con acceso financiero el 80%. En responsabilidad y deberes 70%, la satisfacción del cliente 75%, utiliza los recursos efectivamente 50%, si el servicio determina la atención 100%, si aplica estrategias de gestión administrativas 45%. También el uso de las tecnología informática y comunicación son muy buenas en un 60% y es muy bueno el uso de la computadora en el negocio con 90%, el 100% si utiliza página google, es bueno tener una web 85% y muy bueno el uso de correo electrónico 100%. Se concluye que podemos entender a las micro y pequeñas empresas como una organización social con vida jurídica propia que funciona de acuerdo a las leyes vigentes, se organiza con los conocimientos de la propiedad pública con tecnología legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir y satisfacer las necesidad del consumidor, mediante la retribución que permita recuperar sus costos y obtener utilidad por la inversión y buscar la mejora continua en sus procesos y capacitación de su personal.

Antecedentes locales

Variable 1. Liderazgo

Zelada (2021) en su investigación *Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019*, tuvo como objetivo general determinar las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. La metodología de investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario conformado de 17 preguntas. De acuerdo a los resultados, el 50.00% expresan tener entre 31 a 50 años de edad, el 75.00% son de género masculino, el 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro, el 100.00% tienen entre 1 a 5 colaboradores, el 90.00% de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad, el 70.00% no aplican el liderazgo como factor relevante, el 100.00% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Se concluyó que, la totalidad de los propietarios no aplican el liderazgo como factor relevante, por lo que no promueven el trabajo en equipo, el buen clima laboral, desaprovechando así los beneficios que ofrece la herramienta de la técnica administrativa.

Carrillo (2021) en su investigación *La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del mercado Modelo distrito de Chimbote 2018*, tuvo

como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de ropa para dama del mercado Modelo distrito de Chimbote 2018. La metodología de investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, la población fue de 28 micro y pequeñas empresas del sector y como muestra a 12 representantes de las mismas. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 22 preguntas. Según los resultados, del 100 % de los representantes encuestados, el 59% tienen más de 51 años, el 67% es de género femenino, el 66% tienen más de 7 años en el cargo, el 42% tienen grado de instrucción secundaria, el 75% son dueños de la empresa, el 67% tienen más de años en el rubro, el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% de los trabajadores no son familiares, el 75% afirmó que la empresa fue creada con fines de generar ganancias, el 92% no conoce de gestión de calidad, el 100% desconoce de técnicas de técnicas modernas de gestión de calidad, el 100% si tiene un plan de gestión de calidad, el 67% no reciben capacitación, el 80% consideran que hay falta de capacitación, el 80% no aplica el control en la empresa, el 83% no conocen de liderazgo, el 49% consideran que hay comunicación, el 34% consideran que hay humildad, el 75% no toma en cuenta las opiniones de los trabajadores, el 59% firman que no promueven el trabajo en equipo, el 83% no motivan al personal, el 83% no aplica la remuneración como técnica de motivación. Se concluyó que, la mayoría de los representantes no conocen el término gestión y tampoco liderazgo, resaltan que los atributos de un líder es la comunicación y el saber escuchar, por último, se presentó un plan de mejora con alternativas a implementa pata la solución de los problemas encontrados.

Arroyo (2021) en su tesis *Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo, Chimbote, 2019*, tuvo como objetivo general determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo, Chimbote, 2019. La metodología de investigación fue de diseño no experimental – transversal y descriptivo. Se trabajó con una población de 12 microempresas y la muestra 10. Para el recojo de información se empleó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 60.00% de los representantes tienen entre la edad de 18 a 30 años, el 70.00% son de género femenino, el 60.00% llevan desempeñando en el rubro de 3 a 6 años, el 80.00% conocen sobre el término liderazgo, el 100.00% considera un buen líder, el 100.00% promueven el trabajo en equipo, el 80.00% de los representantes ayudan a sus trabajadores cuando comenten errores. Se concluyó que, hay trabajadores jóvenes y están dando las oportunidades a las mujeres por lo que se desempeñan de 3 a 6 años en el rubro, pero no todos tienen el conocimiento exacto de que es un liderazgo, lo cual, si consideran que existe un liderazgo adecuado para los trabajadores, pero muy pocos promueven el trabajo en equipo.

Variable 2. Gestión de calidad

Salinas (2021) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de insumos agrícolas, distrito de Casma, 2018*, planteó como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque

del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de insumos agrícolas, distrito Casma, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. La población estuvo conformada de 21 micro y pequeñas empresas, la muestra se constituyó de 19. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario constituido de 23 preguntas. Se obtuvo los siguientes resultados: el 68% son del género masculino, el 79% son administradores, el 84% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 58% tienen la dificultad de la poca iniciativa de personal y otros, el 63% aplica la técnica de la observación y la evaluación, el 58 % utiliza los anuncios en la radio y otros ningún medio. Se concluye que la mayoría son del género masculino, son administradores del negocio en el cual cuentan con una cantidad reducida de trabajadores, así mismo, tienen dificultades de personal porque demuestran poca iniciativa en su desempeño. Por otro lado, en la empresa aplican la técnica de la observación y evaluación para ver la productividad de los trabajadores, utilizan los anuncios en radio para publicitar su negocio y otras, no utilizan ninguna publicidad.

Chafloque (2021) en su investigación *Propuesta de mejora del marketing como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el distrito de Casma, 2019*, planteó como objetivo general determinar si la mejora marketing como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el distrito de Casma, 2019. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Se empleó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos utilizada fue la

encuesta, como instrumento se empleó el cuestionario conformado de 23 preguntas. Se llegó a encontrar resultados que permiten fundamentar la respuesta, el 70% de los manager de las empresas tienen una edad entre 18 a 30 años, el 55% tienen grado de instrucción secundaria, el 65% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 65% de los representantes conocen el término gestión de calidad, el 75% conoce el término marketing, el 75% sí tiene un base de datos de sus clientes, el 50% aseguran que utilizando el marketing han logrado incrementar sus ventas. Se concluye que, los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18 a 30 años, teniendo conocimiento sobre el término gestión de calidad y marketing, por lo que utilizan la técnica de evaluación para medir el rendimiento de su personal y al aplicar el marketing incrementan las ventas en su negocio.

Leyva (2019) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018*, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, en la cual la población muestral estuvo conformada por 14 empresas, posteriormente se recopiló información mediante la técnica de la encuesta, como instrumento se empleó el cuestionario constituido de 18 preguntas, obteniéndose siguientes resultados: 57.1% de los empresarios de las Mypes encuestadas tienen entre 31 a 50 años y el 42.9% tienen como grado instrucción superior universitaria. El 64.3% de las Mypes lleva en el rubro de 7 a más años y el 85.7% cuentan con 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la gestión de calidad, el 57.1% si

conoce el término gestión de calidad y el 78.6% considera que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a las TICs, el 64.3% de Mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de estas debido al costo de inversión. Se concluye que, la mayoría de las Mypes conocen las herramientas TICs, pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas, debido al costo de inversión.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Liderazgo

El liderazgo se define como el conjunto de actitudes que tiene un líder, para mediar en las personas, motivándoles y guiándoles, con el propósito de lograr las metas y objetivos de la organización (Urcelay, 2016).

Cadena (2018) manifiesta que, desde años anteriores, el liderazgo cobra relevancia y auge en las empresas, debido a que éstas necesitan de líderes para que asuman su dirección de forma correcta, ya que el liderazgo es la manera adecuada y efectiva que poseen las organizaciones para modernizar y fortalecer sus operaciones, estableciendo de esta manera, una amplia desigualdad en las ventajas competitivas frente a la competencia. Si las empresas carecen de un líder, corren dificultades serias, porque no tendría una ruta definida. Por eso, se explica que un liderazgo eficaz le ofrece impulso, energía y orientación a la empresa.

De igual modo, Temple (2018) afirma que, el líder es una persona entusiasmada y eficaz para lograr sus metas, conscientemente tiene el deber o compromiso del éxito, ya sea empresarial, social o en el campo político. El ser líder es motivar, impulsar, generalizar el deber de cumplir las metas y objetivos a los grupos o personas y empresas; además, debe tener un punto de vista transparente de sus logros que desea obtener.

Asimismo, Temple (2018) sostiene que, un buen liderazgo debe de impulsar y enseñar con una buena actitud, por ende, todas las personas tendrían el poder de intervenir, apoyar, renovar y dar una lección lo que define ser un buen liderazgo competitivo. Tenemos que organizar líderes que tengan un potencial en saber percibir

y atender, porque en el Perú las personas se deben de comprometer a un liderazgo profesional, emprendedores a ganar todo y tener un buen éxito. También en una organización queremos tener un buen líder que nos entusiasme, que nos guíe y nos exprese la manera de poder llegar allí y por qué es bueno, y sobre todo nos oriente que podemos hacer para llegar al éxito.

Por otro lado, Carranza (2018) manifiesta que, el líder es un individuo que nos apoye a pensar con un buen porvenir, que nos apoye a ser un ganador y también nos oriente que nos encontramos en un país lleno de proyectos hacia el futuro, que nos apoye a centrarnos en ello, Exigimos un líder que desafíe cualquier tipo de obstáculos y nos enseñe la victoria, un líder tiene que liderar con seguridad, para que así no renuncie en apoyarnos en cualquier tipo de problemas y poder mejor solucionarlos.

El liderazgo es apreciado como la energía renovadora en el contexto comercial y social. Sin él, las empresas y las sociedades se detendrían, porque no mantendrían su orientación centrada en principios éticos. Actualmente, se requiere dar muestra de un liderazgo ético; es decir conocer en primer lugar los valores de la empresa, para conducir la ruta que necesita las empresas y las sociedades hacia un buen desarrollo, esto se lograría incorporando los principios éticos en las actividades cotidianas de la empresa.

Dimensión 1. Habilidades del liderazgo

Las habilidades del liderazgo son los caracteres diferentes que éste tiene, con el fin de orientar y proyectar a los individuos al logro de los objetivos, a nivel personal o de la empresa. Estas habilidades necesitan de la estimulación que ofrece el líder a su personal para ejecutar una serie de acciones sistemáticas, con el propósito de alcanzar

objetivos comunes. El líder interrelaciona un conjunto de habilidades para lograr lo mencionado anteriormente (McLeo, 2021).

De la misma manera, Ruiz (2017) sostiene que, la eficiencia de un líder implica que debe tener diversas habilidades tecnológicas, estratégicas, interpersonales e innovadoras de atracción y táctica; además debe poseer los conocimientos suficientes para la planificación, organización y ejecución de las acciones, con la finalidad que su personal en equipos de trabajos realice de manera correcta los procedimientos en favor y progreso de la empresa.

Según Penteado (2018) las habilidades son estrategias fundamentales que debe poseer, ejercitar y potenciar todo líder para dirigir una organización y alcanzar las metas y objetivos propuestos. En la actualidad, han tomado notoriedad debido a las serias dificultades que existen en las empresas.

Las habilidades del liderazgo poseen ciertas condiciones para interactuar con otros individuos hacia la consecución de los objetivos propuestos, a nivel institucional o personal. Las habilidades necesitan de actividades motivacionales de parte del líder para desarrollar diversas acciones sistemáticas con el propósito de alcanzar metas comunes. Se requiere que un líder interrelacione diferentes habilidades para lograr lo planificado.

Indicadores

– Resolución de problemas

De acuerdo con Penteado (2018) la resolución de problemas es el proceso que precede a la toma de decisiones, cuando la información se receptiona, analiza y reflexiona. Se considera complicada de realizarla; sin embargo, es un recurso esencial

en procesos como uniones y adquisiciones en la gestión diaria con los equipos de trabajo. Los líderes cada día tienen dificultades, bien sea por cambios improvisados en los procesos o cuando por alguna razón las organizaciones cambian de forma drástica y sin que exista tiempo para una planificación adecuada. Cuando esto sucede, es el momento que los líderes competentes para la toma de decisiones efectivas y con las informaciones que dispone, son quienes logran el éxito.

Asimismo, ESAN (2018) afirma que, el problema es una situación usual de algún contexto social e institucional, el reto está de qué manera se enfrenta. Un líder eficiente resuelve cada día problemas en el interior de la organización, procediendo juiciosamente para el bienestar del personal y de la empresa. El liderazgo y el problema se encuentran juntos. Un líder si desea conservar a su personal debe preocuparse de los problemas, de precaverlos, conducirlos y solucionarlos de forma apropiada. Un líder eficaz conoce como salir adelante frente al problema antes que se transforme en una situación caótica.

La resolución de problemas es un recurso importante que maneja un líder en una empresa, porque contribuye a solucionar adecuadamente las dificultades que se presentan en el acontecer diario. Un líder debe saber manejar conflictos, tener buen juicio para conllevarlo.

– **Orientación a resultados**

Según Penteadó (2018) el liderazgo no solamente trata de desarrollar e informar una visión y de determinar objetivos, sino también de buscar y hacer camino para alcanzar resultados. Los líderes que manejan bien este proceso, enfatizan en lo fundamental de la eficacia y de la productividad y a prevalecer el trabajo de más alto

valor. De igual modo, los preparados poseen la destreza de extraer de manera rápida y efectiva informaciones vitales para salir adelante de aquellas que nos distraen de los puntos clave, de esta manera llevar a la organización al logro de los objetivos estratégicos.

Asimismo, Aicad (2021) sostiene que, la orientación a resultados es la habilidad para enrumbar todas las acciones al logro de las metas esperadas, procediendo con rapidez y coherencia al momento de tomar decisiones relevantes para satisfacer a la competencia o rebasarlos, prestar atención a los requerimientos de los usuarios u optimizar a la empresa.

La orientación a resultados como habilidad del liderazgo establece la ruta para conseguir los objetivos planificados en favor de los clientes, de la empresa y personales; además, permite actuar de manera rápida para tomar decisiones importantes. Esta habilidad hace que los líderes se capaciten y posean la capacidad de conducir a la organización con eficacia para insertarse en el mercado laboral competitivo.

– **Buscar diferentes perspectivas**

Según Penteado (2018) este rasgo es visible en los líderes que supervisan las tendencias que afectan a las organizaciones, porque son hábiles a la hora de comprender los cambios en el medio ambiente; además, alientan a los empleados a contribuir con ideas que podrían mejorar el rendimiento. Los líderes fuertes en esta dimensión, basan sus decisiones en un análisis sólido y saben evitar los muchos prejuicios que suelen condicionar la toma de decisiones. Asimismo, este recurso es un

desafío constante para aquellos líderes que piensan o tienen costumbres antiguas, que son reacios a los cambios en la empresa para la toma de decisiones.

Buscar diferentes perspectivas es una estrategia que toda empresa debe desarrollar, porque muestra que los líderes comienzan a presenciar los cambios en el negocio e inmediatamente implican a su equipo de trabajo en la toma de decisiones, demostrando ser eficaces en su forma de gestionar; lo cual causa que, la empresa en general consiga buenos resultados.

– **Apoyar a los demás**

Los líderes que apoyan a los demás entienden y sienten cómo los demás. Al mostrar autenticidad y un interés sincero por los que les rodean, construyen confianza e inspiran a la hora de superar desafíos. Intervienen en el trabajo en grupo para promover la eficiencia organizacional, disipan temores injustificados sobre las amenazas externas y evitan que la energía de los empleados se disipe en conflictos internos (Penteado, 2018).

De igual modo, Asana (2022) manifiesta que, el liderazgo de servicio es un recurso que se enfoca en ayudar a los demás; lo cual se encuentra como primera prioridad en la gestión de la empresa. En este tipo de liderazgo, el líder se preocupa en fomentar un escenario donde su equipo alcance prosperidad y ejecute una labor de excelencia para lograr altos niveles de competitividad.

Lo relevante de ayudar a los demás está en la habilidad que posee el líder para comprender los requerimientos y aspiraciones de los demás. Cuando éste se encuentra presente en el campo de acción junto a su equipo de trabajo, promueve confianza y aceptación, esto revela la eficacia del buen líder para alcanzar el éxito.

Estilos de liderazgo

De acuerdo a Ruiz, (2017) los estilos de liderazgo son los siguientes:

Líder autoritario o coercitivo: de acuerdo a este estilo el líder es aquel que impone órdenes al grupo sin tomar en cuenta sus opiniones, exhorta el cumplimiento de sus mandatos y se centra solo en brindar indicaciones para la realización de las tareas en el momento exacto de cada etapa. Establece la tarea precisa de cada integrante del grupo y forma equipos de trabajo propicios. El líder realiza la acción de dirigir sin formar parte del trabajo concreto, es decir ejerce un rol autoritario. Entre sus características tenemos:

- Por lo general son personas con carácter fuerte, imponente y agresivos.
- Todas las actividades se realizan a su forma y método.
- Es un líder ajeno a la persona, no le interesa más que el trabajo de los integrantes y no hace partícipes de proyectos a futuro a sus equipos.
- Trata a los integrantes de los grupos como subalternos y sujetos de trabajo y no como seres humanos. Habitualmente no escuchan y dan participación a puntos de vista opuestos al suyo.
- Centraliza su poder y no propicia el trabajo colaborativo.
- Está en contra de las relaciones humanas y de amistad entre los empleados porque cree que esta proximidad arriesga su autoridad (Ruiz, 2017).

Líder Democrático: en contraposición al autoritario este líder inicia sus funciones bajo el precepto de tener en cuenta los puntos de vista, los intereses y la consideración del grupo como ente de autoridad de la cual el líder solo es su representante. Entre las características de este tipo de líderes están:

- No preside de forma dictatorial, todas las disposiciones emergen de un consenso grupal a quien luego se les dará a conocer dichas decisiones.
- Generalmente muestran mucho interés por la conservación de la eficiencia de todo el grupo, así como también con la culminación de las tareas que están en proceso de ejecución.
- Propicia siempre que todos los integrantes del grupo den a conocer sus ideas y sus sentimientos con el propósito de crear un clima de compromiso creatividad.
- Ante situaciones problemáticas, hacen lo posible por eliminar entre los miembros del grupo actitudes de oposición y conflictos.
- Creen convincentemente que la responsabilidad de concretar una tarea es de todos los miembros del grupo como de ellos mismos.
- Posibilitan que cada integrante del grupo tenga mucha libertad en su trabajo, siempre y cuando haya dado pruebas de su capacidad de hacerlo.
- Logra que los miembros del grupo se sientan identificados con la institución donde laboran, como consecuencia de demostrar plena confianza en cada uno de ellos y ellos en él.
- El líder fomenta la comunicación en todos los niveles.
- La motivación de los empleados radica en su participación en el planteamiento de los objetivos y la responsabilidad que asumen en el logro de estos (Ruiz, 2017).

Líder Concesivo-liberal o laissez-faire: Aquí encontramos aquel líder desobligado de sus funciones, aquel que otorga el poder y responsabilidad a los miembros del grupo. Este líder supone que los subalternos son los encargados de motivarse, de controlarse y de realizar sus tareas de forma exitosa. Bajo este esquema,

todos los integrantes del grupo deben ser personas altamente calificadas y eficientes al realizar las actividades exitosamente. En suma, este líder es aquella persona que delega funciones a sus empleados para que estos tomen sus propias decisiones. Entre las características de este estilo de liderazgo tenemos:

- No asume compromisos en la fijación de metas y políticas.
- Otorga autonomía al grupo, omite las discusiones, su único interés es que emocionalmente estén bien.
- No motiva el rendimiento y productividad del grupo (Ruiz, 2017).

Variable 2. Gestión de calidad

La gestión de calidad es una pieza clave para que una organización o empresa alcance sus objetivos; pero en qué consiste, cómo se desarrolla, a continuación, se menciona algunas determinaciones.

De acuerdo a Polo (2018) las normas ISO 9001 se toma como referente para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en una empresa. Conforme a las normas ISO 9001, para dirigir y manejar una organización en forma ideal es necesario que se conduzca y vigile en forma sistemática y transparente. El éxito se puede alcanzar implantando y sosteniendo un sistema de gestión que esté planteado para superar continuamente su desempeño teniendo en cuenta las necesidades de todos los interesados. La dirección de una organización abarca la gestión de la calidad entre otras materias de gestión.

Según Hernández (2018) la gestión de calidad es una estrategia que permite promover la competitividad en las empresas desde una mirada integral, es decir

observarla como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo propósito final es lograr la satisfacción del cliente.

De acuerdo a Torres y Lavayen (2017) un sistema de calidad debe tener como eje fundamental en una empresa trabajar en forma simultánea y coordinada para lograr que sus productos y servicios respondan a las expectativas y exigencias de calidad establecidos previamente en función a sus necesidades y los estándares que espera el consumidor.

De igual manera Corvo (2018) sostiene que un sistema de gestión de calidad implica que la organización logre obtener ansiada certificación ISO, el cual otorga un reconocimiento internacional a la empresa permitiendo alcanzar nuevos consumidores, lealtad total de los clientes vigentes, aumento de la producción y una empresa más competitiva.

Finalmente, Gallegos & Gutiérrez (2016), afirman que cuando una empresa emplea un sistema de gestión de calidad este ayuda a generar más innovación, acrecienta la productividad y disminuye los costos.

El sistema de gestión de calidad es una herramienta estratégica que utiliza la empresa para ejecutar una gestión enfocada en la calidad de sus productos, servicios y procesos utilizados en su elaboración. Esta herramienta tiene todos los recursos necesarios para realizar los diferentes objetivos y metas de calidad, considerando las necesidades, los requerimientos y expectativas de los consumidores.

Dimensión 1. Ciclo de Deming

Proceso metodológico de cuatro fases para garantizar las actividades de mejoramiento y mantenimiento en una organización. El círculo de Deming P-D-C-A,

que son las siglas en inglés de PLAN- DO- CHECK- ACT. Y en castellano significa: planear, hacer, verificar y actuar. Esta secuencia es aplicada de manera eficaz en las grandes empresas (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

La OCDE (2017) sostiene que, el Ciclo de Deming es un proceso que no se termina, se fundamenta en cuatro fases continuas de forma reiterativa. También es utilizado para incrementar la mejora continua de la calidad de los productos y servicios de las empresas. En cada fase se distinguen una serie de acciones que se realizan para alcanzar el mejoramiento continuo en las empresas.

Manay & Núñez (2019) sostienen que dentro de la gestión de calidad se ubicó el ciclo de Deming, lo cual contribuyó en la empresa a mejorar la rentabilidad y la competitividad. Deming define la calidad como un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado. Ese investigador señala que el objetivo primordial de una empresa es sostenerse en el mercado, salvaguardar la inversión, obtener ganancias y preservar el empleo. El camino para lograr esa meta es conseguir la calidad. La forma para alcanzar la mejor calidad es perfeccionando el producto y adecuando el servicio a los requerimientos esperados, esto permitirá reducir las variaciones en la planificación del proceso productivo.

En la actualidad, existen nuevos mercados que obligan a las empresas estar en permanentes cambios. El ciclo de Deming es una estrategia que permite a las empresas hacer frente los nuevos escenarios para alcanzar la competitividad, de esta manera, a través de una apropiada gestión de calidad se puede satisfacer la necesidades y expectativas de los clientes.

Indicadores

– Planificar

Por medio de esta fase de proyección, que comienza con un análisis de los métodos y acciones a realizar que conllevarán al logro de las metas propuestas; también se reconocen las debilidades y dificultades dentro de la organización. Con esta base se pasa a fijar las metas, se bosquejan los indicadores de control, se afirman las estrategias y las herramientas para luego planear las actividades, diseñar los productos, procesos y servicio que responda las exigencias que vayan presentándose más adelante (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

De igual forma, Thaller y Bravo (2021) señalan que, planificar es el camino donde se indagan las acciones de mejora y se formulan los objetivos que se buscan lograr. Para indagar y determinar las actividades de mejora es necesario realizarlo en equipos de trabajo, oyendo las ideas y propuestas de todo el personal. También se tiene que poner en práctica moderna tecnología que favorezcan ejecutar adecuados procesos.

En la fase de la planificación se realiza el diagnóstico y análisis de la empresa, con el fin de identificar los problemas, las fortalezas y habilidades que dificultan su normal desarrollo. De igual modo, se formularán los objetivos y las actividades; luego, se definirán los procedimientos que se utilizarán para verificar los resultados logrados.

– Hacer

En esta fase, se presenta el momento de ejecutar la fase anterior, todo lo planificado se echa a andar las tareas, actividades, estrategias ya planificadas. Se vigila y controla la realización de todas las actividades para su análisis y discusión posterior.

Es aconsejable realizar pruebas de ensayo de todo lo planeado para corregir y evitar eventualidades para luego garantizar la producción a grandes escalas con el menor riesgo posible (Cuatrecasas & Gonzales 2017).

Asimismo, la OCDE (2017) expresa que, la etapa hacer se enfoca en comprobar aquellas modificaciones propuestas con anterioridad. No obstante, esta fase fundamentalmente es considerada como un ensayo; por lo tanto, es necesario aplicar una evaluación preliminar para controlar si los resultados de las actividades son positivos o negativos.

Según esta etapa, se ejecuta las acciones planeadas al inicio. Es importante que se implemente las modificaciones mediante pequeñas fases preguntándose de manera continua, si la aplicación es buena o mala. También se ha demostrado que, a través de prácticas, es conveniente conducir las modificaciones del proceso, sobre todo partiendo de escalas menores; es decir de sub áreas a toda la empresa.

– **Verificar**

Esta fase tiene como objetivo monitorear las acciones propuestas en la planificación, se verifica que todo marche bien y de acuerdo a los criterios de control ya establecidos. La tarea consiste en analizar y comparar los datos de control con las exigencias de la empresa. Los instrumentos de verificación permiten controlar el estado real de un proyecto, proceso, producto o servicio con el fin de tener un panorama claro de su estado para idear formas de superarlo más adelante (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

Asimismo, Uribe (2017) señala que en la verificación se compara los resultados planificados con los resultados obtenidos, de acuerdo a los indicadores que se

determinaron anteriormente para su adecuada evaluación, en caso que esto no se ejecute, el proceso no se puede optimizar de manera sistemática. De modo que, la verificación se refiere a la evaluación del beneficio de los cambios que se buscan alcanzar para fijar su funcionamiento.

La fase de verificación precisa la revisión y comparación de los resultados alcanzados con los planificados. A través de esta etapa se considera de forma crítica lo que se realizó adecuadamente y las dificultades que se hallaron en el plan de trabajo. De igual manera, las dificultades o falencias halladas no considerarlas como fracaso, sino como oportunidades que nos brindan la ruta para mejorar.

– **Actuar**

Momento de empezar nuevamente el ciclo. Con la información recogida se actúa en función a lo aprendido, corrigiendo errores, haciendo recomendaciones y empezar nuevamente planificando de tal manera que el ciclo es una constante de mejora continua en las empresas, organizaciones o instituciones. Se emplean herramientas en esta fase con el objetivo de identificar debilidades en el desarrollo del plan, productos y servicios y también detectar las áreas que necesitan mejoras necesariamente porque traerán beneficios, economizarán tiempo y permitirán hacer cambios (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

Asimismo, Uribe (2017) manifiesta que, actuar son los hechos que se ejecutan con el fin de optimizar el proceso, según los problemas hallados en el logro de los objetivos, se determinan resoluciones para conseguir óptimos resultados. En relación a los resultados obtenidos en la fase verificar, se buscan diversas alternativas, condicionado a las equivocaciones que se han señalado, si las equivocaciones son

parciales, se vuelve a realizar el ciclo considerando las nuevas mejoras; pero, si las equivocaciones son importantes; por lo tanto, se utilizan los respectivos cambios.

Cuando finalice la fase actuar, el nuevo modelo que se logró después de la ejecución, se toma como patrón para que la calidad que se logró no se pierda. Por consiguiente, será importante disponer de un sistema de control de calidad para afirmar que los antiguos modelos que promovieron el error no vuelvan a suceder. Por ello, es necesario determinar un responsable que asuma el control de la calidad.

Marco conceptual

Apoyar a los demás: Los líderes que apoyan a los demás entienden y sienten cómo los demás. Al mostrar autenticidad y un interés sincero por los que les rodean, construyen confianza e inspiran a la hora de superar desafíos. Intervienen en el trabajo en grupo para promover la eficiencia organizacional, disipan temores injustificados sobre las amenazas externas y evitan que la energía de los empleados se disipe en conflictos internos (Colombo, 2022).

Buscar diferentes perspectivas: Este rasgo es visible en los gerentes que supervisan las tendencias que afectan a las organizaciones y que son hábiles a la hora de comprender los cambios en el medio ambiente y de alentar a los empleados a contribuir con ideas que podrían mejorar el rendimiento. Los líderes fuertes en esta dimensión basan sus decisiones en un análisis sólido y saben evitar los muchos prejuicios que suelen condicionar la toma de decisiones (Zunni, 2017).

Gestión de calidad: Es el eje fundamental en una empresa, para realizar trabajos en forma simultánea; coordinada para lograr que los productos, servicios respondan a las expectativas y exigencias de calidad establecidos previamente en función a sus necesidades y los estándares que espera el consumidor (Rojas, 2021).

Liderazgo: Se define como el conjunto de actitudes que tiene un líder, para mediar en las personas, motivándoles y guiándoles, con el propósito de lograr las metas y objetivos de la organización (Bertrand, 2016).

Micro y pequeñas empresas (MYPES): Con relación a las MYPES acuerdo a la Ley N° 28015, son las empresas constituidas con el objetivo de realizar actividades, producción y mercadeo. Su fundación puede estar a cargo de una

organización o gestión empresarial, así mismo es fundamental en el desarrollo del PBI del país y permite generar diversos empleos (Canepa, 2022).

Norma ISO 9001: Es la máxima autoridad en los sistemas de gestión de calidad(SGC) a nivel mundial. Ha emitido más de un millón de certificados en todo el mundo. El núcleo de la gran escala que ha adquirido ISO radica en su Estructura de Alto Nivel que ha favorecido la integración de los sistemas de gestión y la reducción del tiempo y recursos empleados. La estructura que han admitido todas las normas ISO son: alcance, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora (Cortés, 2017).

Orientación a resultados: El liderazgo no solamente trata de desarrollar e informar una visión y de determinar objetivos, sino también de buscar y hacer camino para alcanzar resultados. Los líderes que manejan bien este proceso enfatizan en lo fundamental de la eficacia y de la productividad y a prevalecer el trabajo de más alto valor (Recas & García, 2017).

Resolución de problemas: Es el proceso que precede a la toma de decisiones, cuando la información se recepciona, analiza y reflexiona. Se considera complicada de realizarla, sin embargo, es un recurso esencial en procesos como uniones y adquisiciones en la gestión diaria de las dificultades con los equipos de trabajo (Recas & Garcia, 2017).

Sistema de gestión de calidad (SGC): Presta atención a las organizaciones cuando estas presentan signos crecientes de conflictos, surge entonces ISO 9000 que se encarga de precisar los criterios básicos para la gestión de calidad, estableciendo la

confianza entre cliente y la empresa. Al implantar niveles de estándares y dando posibilidad a las empresas de lograr la certificación se consiguió que la empresa, los proveedores y el cliente se movilizan en un ambiente de confianza (Euro Quality Consulting, 2019).

III. HIPÓTESIS

Son aclaraciones provisionales del estudio expresado con proposiciones o aseveraciones y componen las guías de una investigación. Señalan lo que convenimos demostrar y determinan el recorrido de la investigación en la ruta cuantitativa. En efecto, son contestaciones tentativas a las interrogantes de la investigación. El estudio descriptivo no necesita de su aplicación, porque para establecer el comportamiento de las variables, únicamente se realiza cuestionarios con sus respectivas interrogantes (Hernández y Mendoza, 2018).

Por eso, en el presente estudio titulado *Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021*, no se ha considerado la elaboración de hipótesis, porque fue una investigación de diseño descriptivo – de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó para la ejecución de este estudio fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

No experimental

El estudio no experimental es aquel que se fundamenta en la observación e interpretación de las variables de estudio tal como son, con la finalidad de arribar a las respectivas conclusiones; es decir las variables no fueron manipuladas, las situaciones que se observaron ya existen; es decir, no se tiene control directo ni se influye sobre ellas (Hernández y Mendoza, 2018).

Esta investigación fue no experimental, porque no se manipularon las variables liderazgo y gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021; solo se describieron según su escenario natural, sin ejecutar alguna manipulación, ni alteración en su definición.

Transversal

El estudio transversal es un tipo de investigación que se fundamenta en la observación y análisis de la información recopilada de la muestra en un tiempo único y en un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

Fue transversal, porque se recogió datos de las variables liderazgo y gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021; en un tiempo establecido considerando un comienzo y un final.

Descriptivo

Según Hernández y Mendoza (2018) un estudio es descriptivo porque explica, describe, analiza e interpreta los datos recogidos de las variables, sin la necesidad de ejecutar alguna alteración en ellas.

Esta investigación fue descriptiva, porque se fundamentó en describir las características del liderazgo y gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Propuesta

Un estudio de propuesta se basa en un procedimiento que implica el establecimiento de una serie de acciones que se ejecutan con el fin de optimar las dificultades halladas en las variables de estudio (Monroy y Nava, 2018).

La investigación fue de propuesta de mejora, porque se elaboró propuestas y se determinó un plan de mejora fundado en los resultados encontrados, con la finalidad que los propietarios decidan ponerlas en funcionamiento para disminuir o eliminar los probables problemas que estancan y dificultan el buen desarrollo de su micro y pequeña empresa.

4.2 Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que, el universo o población es la agrupación finita o infinita de sucesos que tienen características parecidas, con el propósito de realizar un estudio en un tiempo y espacio determinado.

En el presente estudio se empleó una población finita para las dos variables, liderazgo y gestión de calidad, dicha población estuvo constituida por los propietarios de 30 Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Muestra

La muestra de estudio es un subgrupo representativo del universo o población, del cual se recopiló los datos adecuados y pertinentes, asimismo, la selección de los elementos de la muestra depende de las características de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Para esta investigación se usó una muestra no probabilística para ambas variables, liderazgo y gestión de calidad, la cual estuvo constituida por los propietarios de 30 Mypes del sector comercio, proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Criterios de inclusión y exclusión

Variable 1: Liderazgo

Inclusión

- Propietario
- Gerente
- Administrador
- Representante

Exclusión

- Personal de la empresa no directivo

- Clientes
- Proveedores

Variable 2: Gestión de calidad

Inclusión

- Administrador
- Representante
- Colaboradores

Exclusión

- Clientes
- Proveedores
- Mypes que no están ubicadas en Casma

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 1 Liderazgo	El liderazgo es el conjunto de actitudes que tiene un líder, para mediar en las personas, motivándoles y guiándoles, con el propósito de lograr las metas y objetivos de la organización (Urcelay, 2016)	La variable "LIDERAZGO" se medirá en una sola dimensión: Habilidades que son estrategias fundamentales que posee un líder para dirigir una empresa (Penteado, 2018)	• Habilidades	Resolución de problemas	1. El jefe comunica la información a los colaboradores sobre afecta a la empresa. 2. En la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades. 3. En la empresa el jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para poder tomar una decisión final. 4. En la empresa el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz. 5. En la empresa el jefe plantea varias alternativas coherentes y validas de solución a los problemas. 6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.	Propietario	Likert
			Orientación a los resultados	7. En la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos. 8. En la empresa el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias. 9. En la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo. 10. En la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás. 11. En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.			
			Buscar diferentes perspectivas	12. En la empresa el jefe construye una visión estimulante orientado al futuro. 13. En la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas. 14. En la empresa el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño. 15. El jefe promueve la confianza en la empresa.			
			Apoyar a los demás	16. En la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores. 17. En la empresa el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas. 18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores. 19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.			

Nota: Elaboración propia.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 2 Gestión de Calidad	Gestión de calidad es trabajar en forma simultánea y coordinada en una empresa para lograr que sus productos y servicios respondan a las expectativas y exigencias de calidad establecidos previamente en función a sus necesidades y los estándares que espera el consumidor (Torres y Lavayen 2017).	La variable “GESTIÓN DE CALIDAD”, se medirá en una sola dimensión según el modelo del ciclo de Deming, es una estrategia que permite las organizaciones alcanzar la competitividad (Cuatrecasas y Gonzales).	• Ciclo de Deming	Planificar	20. La empresa diagnostica y analiza su situación problemática. 21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes. 22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas. 23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr. 24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios. 25. La empresa establece políticas en la calidad de sus productos y servicios. 26. La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.	Propietarios	Likert
				Hacer	27. La empresa aplica lo planificado. 28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.		
				Verificar	29. La empresa evalúa los resultados logrados. 30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras. 31. La empresa evalúa el comportamiento del producto que oferta.		
				Actuar	32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras. 33. La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio. 34. La empresa crea nuevas mejoras.		

Nota: Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta es un recurso que facilita responder en términos descriptivos como se relacionan las variables, después de ordenar la información recopilada según un diseño previamente determinado que afirme el rigor de la investigación (Tamayo y Tamayo, 2015).

En esta investigación se aplicó la técnica de la encuesta para recopilar datos relacionados a las características de las variables, liderazgo y gestión de calidad, la cual fue aplicada a 30 propietarios de las mypes del sector comercio, proveedores de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Instrumento

Tamayo y Tamayo, (2015) sostiene que el cuestionario es un instrumento que tiene un conjunto de ítems relacionados a un hecho, situación o temática específica, del cual el investigador desea obtener información.

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recabar la información de las variables, liderazgo y gestión de calidad, el cual estuvo constituido por 34 ítems, desarrollados de acuerdo a la escala de Likert. Para esto, se consideró 19 ítems relacionados a la variable liderazgo y 15 ítems a la variable gestión de calidad (Anexo 6).

4.5 Plan de análisis.

El plan de análisis de datos es un plano de ruta sobre cómo establecer, constituir y analizar los datos de una encuesta. Este mapa de ruta contribuye a alcanzar los

objetivos vinculados con el fin determinado antes de comenzar la encuesta: dar respuesta a las preguntas principales de tu investigación (Hernández, Mendoza, 2018).

Por lo tanto, para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizarán los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2016, unas de las versiones más actuales y mejoradas ofimática de Microsoft, con este software se hará posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como será del caso de los antecedentes que se descargarán desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que será utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados que se obtendrán en las encuestas. En referencia a las citas y referencias bibliográficas, para su elaboración se utilizó el Mendeley. Finalmente, para señalar el porcentaje de semejanza de la redacción de la información se puso como recurso el Turnitin.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.	¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del liderazgo en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. 2. Describir las características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. 3. Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. 	<p>El estudio descriptivo no necesita de su aplicación, porque para establecer el comportamiento de las variables, únicamente se realiza cuestionarios con sus respectivas interrogantes (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>No lleva hipótesis porque es una investigación descriptiva</p>	<p>Variable 1: Liderazgo</p> <p>Variable 2: Gestión de calidad</p>	<p>Diseño: No experimental Trasversal Descriptivo De propuesta</p>	<p>Población: 30 propietarios de las MYPES</p> <p>Muestra: 30 propietarios</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Utilizaron: Microsoft Word, Excel, SPSS, turnitin</p>

Nota: Elaboración propia.

4.7 Principios Éticos

La presente investigación se rige bajo los principios del código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estos principios persiguen el siguiente objetivo “la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2020, p.2). Los principios de ética son los siguientes:

Protección de la persona

Para obtener la información se basó en la situación actual de las Mypes, así mismo se cumplió con los protocolos de bioseguridad (Covid 19), se utilizó adecuadamente las mascarillas, alcohol en gel y las encuestas respondidas son codificadas para no vulnerar el derecho de cada participante (Anexo 6).

Libre participación y derecho a estar informado

A los participantes se informó sobre el trabajo de investigación, el propósito y la finalidad; mediante el consentimiento informado se explicó que la participación es libre sin presión alguna y por voluntad propia. Además, los inconvenientes que hubo sobre las encuestas, se aclaró cada duda de los participantes (Anexo 5).

Beneficencia y no maleficencia

Se estableció medidas de precaución para los participantes, sin llegar a daños físicos, psicológicos, materiales, económicos, etc. Por ende, se trató de minimizar los riesgos en todo sentido, llevando a cabo una investigación positiva, incluso se solicitó autorización del establecimiento a los propietarios (Anexo 4).

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad

De la misma forma se cuidó el medio ambiente, mediante reciclaje de cada material utilizado con debida responsabilidad para no dañar el ambiente, las plantas y el ecosistema para así salvaguardar nuestra planta en que se habita (Anexo 11).

Justicia

Los resultados de la investigación son reservados bajo un código numérico, no se utilizó ningún nombre de los participantes por principio ético y de justicia. Todos los derechos del autor está sujeto acuerdo al artículo 146 de la ley propiedad intelectual (Anexo 8).

Integridad científica

La honestidad, transparencia y la ética profesional del investigador es lo que predominan en esta investigación, además para el desarrollo de la investigación se ha realizado con el consentimiento de cada uno las personas que participaron sin quebrantar sus derechos por ser de justicia (Anexo 9).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características del liderazgo	N	%
Comunica la información sobre temas que afectan a la empresa		
Nunca	1	3.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	16.67
Casi siempre	5	16.67
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00
El jefe reúne al personal e informa últimas novedades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	16.67
Siempre	23	76.67
Total	30	100.00
Toma en cuenta las opiniones para tomar una decisión final		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	3	10.00
Casi siempre	5	16.67
Siempre	21	70.00
Total	30	100.00
El jefe organiza y domina su tiempo en forma eficaz		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	3	10.00
Casi siempre	5	16.67
Siempre	21	70.00
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características del liderazgo	N	%
El jefe plantea alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	16.67
Casi siempre	5	16.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa		
Nunca	1	3.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	10.00
Casi siempre	8	26.67
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00
En la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	13.33
Casi siempre	6	20.00
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
El jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	6.67
Casi siempre	9	30.00
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características del liderazgo	N	%
El jefe aplica un sistema de trabajo efectivo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	20.00
Casi siempre	6	20.00
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00
El jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	2	6.67
Casi siempre	11	36.67
Siempre	16	53.33
Total	30	100.00
En la empresa sus aportes son valorados por su jefe		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	13.33
Casi siempre	7	23.33
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00
El jefe construye una visión estimulante orientada al futuro		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	2	6.67
Casi siempre	7	23.33
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características del liderazgo	N	%
El jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	20.00
Casi siempre	4	13.33
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
El jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	13.33
Casi siempre	9	30.00
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00
El jefe promueve la confianza en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00
El jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
El jefe promueve el trabajo en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	4	13.33
Casi siempre	5	16.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00

Continua...

Tabla 1

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Concluye...

Características del liderazgo	N	%
<hr/>		
El jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	6	20.00
Casi siempre	7	23.33
Siempre	16	53.33
Total	30	100.00
<hr/>		
El jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	10.00
A veces	5	16.67
Casi siempre	5	16.67
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características de la gestión de calidad	N	%
La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	23.33
Casi siempre	8	26.67
Siempre	15	50.00
Total	30	100.00
La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00
La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	3	10.00
Casi siempre	9	30.00
Siempre	16	53.33
Total	30	100.00
La empresa establece los objetivos que quiere lograr		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	3.33
Casi siempre	10	33.33
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características de la gestión de calidad	N	%
La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	3.33
Casi siempre	9	30.00
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
La empresa establece políticas adecuadas para la calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	1	3.33
Casi siempre	8	26.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00
La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	3.33
A veces	2	6.67
Casi siempre	6	20.00
Siempre	21	70.00
Total	30	100.00
La empresa aplica lo		
Nunca	1	3.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	16.67
Casi siempre	5	16.67
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

Continua...

planificado

Nunca	1	3.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	16.67
Casi siempre	5	16.67
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Características de la gestión de calidad	N	%
La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras		
Nunca	1	3.33
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	10.00
Casi siempre	10	33.33
Siempre	16	53.33
Total	30	100.00
La empresa evalúa los resultados logrados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	3	10.00
Casi siempre	7	23.33
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00
La empresa establece acciones correctivas en las mejoras		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	3	10.00
Casi siempre	6	20.00
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00
La empresa evalúa el comportamiento del		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	2	6.67
Casi siempre	9	30.00
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00

Continua...

producto que ofertan

Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	2	6.67
Casi siempre	9	30.00
Siempre	17	56.67
Total	30	100.00

Continua...

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Concluye...

Características de la gestión de calidad	N	%
La empresa toma decisiones sobre las mejoras		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	13.33
Casi siempre	8	26.67
Siempre	18	60.00
Total	30	100.00
La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	6.67
A veces	1	3.33
Casi siempre	8	26.67
Siempre	19	63.33
Total	30	100.00
La empresa crea nuevas mejoras		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	6.67
Casi siempre	8	26.67
Siempre	20	66.67
Total	30	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021

Indicadores	Problemas	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Resolución de problemas.	El 16.67% de los líderes pocas veces comunican a sus colaboradores la información sobre temas que afectan a la empresa.	Poca comunicación entre el jefe y los colaboradores, porque se sienten confiados en sus capacidades, no escuchan ni toman consejos de otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinaciones poco apropiadas. - Desconocimiento sobre situaciones que sucede en la empresa. - Los empleados se sienten aislados porque no son valorados y sus ideas no son escuchadas. 	Deben mantener una comunicación constante con el personal a través de reuniones, entrevistas y encuestas, lo cual permitirá: <ul style="list-style-type: none"> - Promover buenas relaciones laborales. - Establecer un clima laboral agradable. - Mayor compromiso de los colaboradores con la empresa. 	Propietario o representantes	S/. 1,000.00
Orientación a resultados.	El 26.67% de los jefes casi siempre crean objetivos estratégicos orientados al mejoramiento de la empresa.	Insuficiente conocimiento para establecer los objetivos estratégicos de la empresa, porque consideran que cuando tienen buenas ventas están cumpliendo con lo que piensan los jefes.	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados se desempeñan sin objetivos y metas. - Poco conocimiento del desarrollo y avance de la empresa. - Dificultad para orientar el desempeño de los empleados hacia los objetivos de la empresa. 	Promover el desarrollo de talleres y capacitaciones sobre la elaboración de objetivos estratégicos al personal. Esto facilitará: <ul style="list-style-type: none"> - Desempeñarse hacia un horizonte considerando las horas adecuadas. - Lograr los objetivos a nivel personal y de la empresa. - Se incremente las ventas y la productividad. 		S/. 1,500.00

Buscar diferentes perspectivas.	El 30.00% de los propietarios casi siempre desarrollan programas para mejorar el desempeño del personal.	Desinterés en la realización de talleres y capacitaciones porque conlleva a los jefes a cerrar el negocio y dejar de vender	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa no tiene un crecimiento sostenido. - Deficiente desempeño del lado de los empleados. - El personal permanece desactualizado y brinda un servicio deficiente. 	<p>Se debe planificar capacitaciones, con el fin de contar con colaboradores idóneos en la atención y servicio al cliente, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar al máximo las capacidades del personal. - Aumentar las ventas y captar más clientes. - Solucionar problemas tomando decisiones a la brevedad posible. 	Propietario o representante	S/. 1,500.00
Planificar.	El 26.67% de los líderes casi siempre diagnostican y analizan la situación problemática de la empresa.	Poco interés por el conocimiento del diagnóstico de la situación problemática porque esto es para negocios grandes, para una empresa pequeña solo se necesita tener variedad de productos.	<ul style="list-style-type: none"> -Desconocimiento de la empresa por parte de los colaboradores. - Descontento del colaborador en su lugar de trabajo. - El colaborador no conoce el mercado laboral en que se encuentra la empresa. 	<p>Determinar en la fase planificar del ciclo de Deming el diagnóstico de la situación problemática, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fijar las metas y objetivos de la empresa. - Establecer los indicadores de control. - Determinar las estrategias y herramientas. - Elaborar las actividades y procesos. 		S/. 1,500.00
	El 30.00% de los propietarios casi siempre elaboran un plan de acción para solucionar los problemas.	Desinterés en la elaboración de planes de acción para solucionar los problemas, porque no se cumple lo que se planifica.	<ul style="list-style-type: none"> -Desconocimiento de la hoja de ruta para lograr los resultados. - Uso inadecuado de los recursos. - Desconocimiento de las acciones. 	<p>Promover el desarrollo de talleres sobre la elaboración de planes de acción. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conocer el inicio y término de una acción. - Usar de manera razonable los recursos. 		S/. 1,500.00

Nota: Elaboración propia

5.2 Análisis de los resultados

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Comunica la información a los colaboradores sobre temas que afectan a la empresa: El 63.33% indica siempre comunican la información a los colaboradores sobre aquellos temas que afectan a la empresa (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Betancur (2019) *“Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria AGROSAVIA – Centro de Investigación El Nus”* donde señaló que, el 67% afirmaron la aceptación de la comunicación; asimismo, tiene similitud con el estudio de Carrillo (2021) *“La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del Mercado Modelo distrito de Chimbote 2018”* donde manifestó que, el 49% si considera que hay comunicación entre jefe y personal de la empresa. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los representantes consideran que la comunicación cumple un rol importante, porque permite transmitir lo que está dentro de nosotros tal como lo sentimos, de esta manera comunicamos lo que perjudica a la empresa para que los colaboradores tengan conocimiento y se preocupen más por realizar un buen trabajo.

El jefe reúne al personal e informa últimas novedades: El 76.67% señala siempre en la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades (Tabla 1), esto tiene similitud con la tesis de Estrada (2019) *“El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector*

comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote 2019” donde manifestó que, el 50% si considera que un buen líder debe tener la capacidad de comunicación, compromiso, confianza, transparencia. De modo que, esto demuestra que los representantes son los encargados de convocar a los colaboradores y hacer conocer a todos ellos sobre las situaciones que suceden y se presentan en la empresa, para que así, el colaborador se implique más en su trabajo diario.

Toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para tomar una decisión final: El 70.00% manifiesta siempre en la empresa el jefe considera las opiniones de sus colaboradores para tomar una decisión final (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Campos & Ludeña (2019) *“El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías Crisol S.A.C. en el periodo 2017”* donde indicó que, el 90% si considera el liderazgo un elemento principal para el buen desempeño laboral porque facilita y ayuda a tomar decisiones en la empresa; asimismo, discrepa con la tesis de Carrillo (2021) *“La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del Mercado Modelo distrito de Chimbote 2018”* quien expresó que, el 75% de los encuestados manifestó que, su líder no toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores. De modo que, esto demuestra que la mayoría de los representantes si considera de manera permanente a los colaboradores en la toma de decisiones favorables para las empresas, esto cobra importancia porque facilitará dar soluciones adecuadas para las diversas situaciones que suceden en las empresas.

El jefe organiza y domina su tiempo de forma eficaz: El 70.00% indica siempre el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz (Tabla 1), lo cual se

asemeja con la investigación de Estrada (2019)) “*El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote 2019*” quien indicó, el 56% afirma que el impacto obtenido cuando se aplica el liderazgo eficaz es el incremento de la productividad; asimismo, difiere con la tesis elaborada de Carhuajulca & Valderrama (2019) “*Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019*” donde señaló que, el 40% son líderes deficientes que no contribuyen al buen clima organizacional de la empresa. Por lo tanto, los líderes en su mayoría son entusiasmados y eficaces para organizarse; de esta manera cumplen con el deber y compromiso del éxito en las empresas.

El jefe plantea alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas: El 66.67% indica siempre el jefe plantea alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Guzmán (2017) “*El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano*” donde señaló que, el 70% manifestaron que un buen líder planea, organiza y toma decisiones para el equipo de trabajo; asimismo, tiene similitud con el estudio de Alarcón (2020) “*Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*” donde indicó que, el 75.00% de los representantes casi siempre se enfocan en los problemas y la satisfacción laboral de todos los miembros de la empresa. Por lo consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los líderes motivan a los colaboradores para que participen en el planteamiento de las alternativas para dar solución a los problemas y la responsabilidad que asumen en el logro de estos.

El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa: El 60.00% señala siempre el jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa, lo cual tiene similitud con la investigación de Guzmán (2017) *“El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano”* quien indicó que, el 60% siempre consideran que guiar y desarrollar objetivos son parte de un líder para que su equipo de trabajo lo pueda lograr en beneficio de la empresa. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los líderes elaboran objetivos para orientar a la empresa hacia logros significativos, los cuales se alcanzan con el trabajo conjunto, para ello tiene que mediar en las personas, motivándoles y guiándoles.

En la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos: El 66.67% manifiesta siempre en la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos (Tabla 1), esto tiene similitud con la tesis de Guzmán (2017) *“El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano”* donde señaló el 75% respondieron que un buen líder trabaja siempre con todo su equipo de trabajo para apoyarlo y guiarlo en sus objetivos. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las empresas promueven la comunicación en todos los niveles, todas las disposiciones parten de un trabajo con sus colaboradores, a quienes luego se les dará a conocer dichos resultados.

El jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias: El 63.33% indica siempre el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias (Tabla 1), esto se asemeja con la investigación de Portillo (2019) *“Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018”* donde manifestó que, el 32%

aplican una cultura de innovación integral y nuevas estrategias para solucionar problemas. De modo, que esto demuestra que la mayoría de los líderes no se encuentran actualizados con el avance de la ciencia y la tecnología, desconocen habilidades y destrezas para solucionar un problema de manera rápida y efectiva, es importante preocuparse por problemas vitales y puntos clave para llevar al logro de los objetivos.

El jefe aplica un sistema de trabajo efectivo: El 60.00% señala siempre en la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo (Tabla 1), esto tiene similitud con la tesis de Veramendi (2019) “*Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*” donde manifestó que, el 80% expresaron un buen liderazgo permite a la empresa ser más eficiente; asimismo, se asemeja con el estudio de Estrada (2019) “*El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote 2019*” donde indicó que, el 56% afirman que el impacto obtenido cuando se aplica el liderazgo eficaz es el incremento de la productividad. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los líderes debido a su experiencia en el rubro, conocen rutas para lograr buenos resultados, estos caminos se transitan con el personal; de esta manera algunos líderes se enfocan en lo principal de la efectividad, y valoran el trabajo del colaborador.

El jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás: El 53.33% manifiesta siempre en la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Alarcón (2020) “*Propuesta de mejora*

del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019” donde indicó que, el 58.30% señalaron el jefe casi siempre establece buenas prácticas de conducta del liderazgo. Por lo consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los propietarios poseen un punto de vista transparente de sus logros que desean obtener, lo cual es sustentado a sus colaboradores para su conocimiento y el compromiso de lograrlo para el beneficio de la empresa.

En la empresa sus aportes son valorados por su jefe: El 63.33% indica siempre en la empresa los aportes de los colaboradores son valorados por su jefe (Tabla 1), esto se asemeja con el estudio de Arroyo (2021) *“Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, Mercado Modelo, Chimbote, 2019”* donde señaló que, el 80.00% de los representantes ayudan a sus trabajadores cuando cometen errores; asimismo, tiene similitud con la investigación de Alarcón (2020) *“Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019”* quien expresó que, el 66.70% de los representantes casi siempre ejerce buen trato a todos los miembros de la organización. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los representantes a veces valoran el empeño del personal para conseguir los objetivos propuestos, pese a que es un recurso principal que toda empresa debe utilizar con la finalidad de motivar a sus colaboradores para que tengan un buen desempeño en su trabajo diario.

El jefe construye una visión estimulante orientada al futuro: El 63.33% señala siempre en la empresa el jefe construye una visión estimulante orientada al futuro

(Tabla 1), esto tiene similitud con la investigación de Campos & Ludeña (2019) “*El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías Crisol S.A.C. en el periodo 2017*” donde expresó que, el 90% consideraron que el liderazgo es fundamental en la visión de una empresa acompañado con la habilidad y talento humano puesto que es cada vez más determinante en el logro de los objetivos de la empresa. Estos resultados demuestran que la mayoría de los propietarios siempre renuevan e impulsan el cambio hacia el futuro, lo cual hace que los colaboradores realicen su trabajo de acuerdo al avance de la tecnología.

El jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas: El 66.67% manifiesta siempre en la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas (Tabla 1), esto tiene similitud con la investigación de Alarcón (2020) “*Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*” donde indicó que, el 83.3% de los encuestados manifestaron algunas veces la empresa desarrolla un buen manejo de los problemas y errores que se pudieran presentar. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los líderes observan y analizan los problemas que afectan a su empresa y buscan nuevas rutas para solucionarlos, esto alienta a los colaboradores a contribuir con ideas que podrían mejorar el desempeño.

El jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño: El 56.67% señala siempre el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño (Tabla 1), esto se asemeja con la investigación de Villacreces (2021) “*Liderazgo en Trabajo en Equipos*” donde indicó que, el 57.5% de los encuestados afirmaron de estar probablemente y totalmente de acuerdo que los cursos de capacitación ayudaron a

mejorar las relaciones laborales. De modo que, esto demuestra que la mayoría de los propietarios apoyen a pensar y orientar con un buen desempeño a los colaboradores, lo cual beneficia y mejora el trabajo de éstos.

El jefe promueve la confianza en la empresa: El 63.33% indica siempre en la empresa el jefe promueve la confianza (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Alarcón (2020) “*Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*” donde señaló que, el 58.33% manifestaron casi siempre la empresa promueve un clima organizacional favorable, lo cual propicia gran confianza entre sus trabajadores para un mejor desempeño en sus funciones; asimismo, difiere con la investigación de Carhuajulca & Valderrama (2019) “*Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019*” quienes expresaron que, el 40% de los líderes tienen niveles bajos y muy bajos de liderazgo organizacional. Por ende, esto demuestra que la mayoría de los líderes ofrecen confianza y seguridad en su empresa, lo cual favorece y fortalece las relaciones entre interpersonales y optimiza el trabajo en su personal.

El jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores: El 66.67% señala siempre en la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores (Tabla 1), esto se asemeja con la tesis de Alarcón (2020) “*Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*” donde indicó que, el 75.00% casi siempre se enfoca en los problemas y la satisfacción laboral de todos los miembros de la organización; asimismo, tiene similitud con la investigación de Arroyo (2021) “*Liderazgo como factor relevante en la Gestión de*

Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, Mercado Modelo, Chimbote, 2019” donde manifestó que, el 80.00% de los representantes ayudan a sus trabajadores cuando cometen errores. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los propietarios se preocupan por la comodidad de sus colaboradores, lo asisten en situaciones que ellos necesitan, lo cual contribuye a que el personal sea recíproco, brindando más colaboración y apoyo a la empresa.

El jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas: El 66.67% manifiesta siempre el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas (Tabla 1), esto tiene similitud con la tesis de Arroyo (2021) *“Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, Mercado Modelo, Chimbote, 2019”* donde indicó que, el 100.00% manifestaron que los líderes promueven el trabajo en equipo; asimismo, se asemeja con el estudio de Zelada (2021) *“Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019”* donde afirmó que, el 75.00% promueve el trabajo en equipo; por otro lado, difiere con la investigación de Carrillo (2021) *“La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del Mercado Modelo distrito de Chimbote 2018”* donde señaló que, el 59% afirmaron que no promueven el trabajo en equipo. Por lo consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los líderes generan la eficiencia en la empresa a través del trabajo en equipo, lo cual evitará que el esfuerzo y energía de los colaboradores se desperdicie en situaciones inadecuadas.

El jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores: El 53.33% manifiesta siempre en la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores (Tabla 1), esto tiene similitud con la tesis de Guzmán (2017) *“El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano”* donde indicó que, el 65% dijeron siempre motivar estratégicamente a un equipo de trabajo de parte de un líder es dejarlos gozar de libertad de decisión y objetivos; asimismo, se asemeja con la investigación de Portillo (2019) *“Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018”* donde señaló que, el 32% de las mypes tienen líderes que motivan al trabajador al alcance de sus logros; por otro lado, discrepa con el estudio de Carrillo (2021) *“La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de ropa para damas del Mercado Modelo distrito de Chimbote 2018”* donde expresó que, el 83% de los encuestados no aplica la remuneración como técnica de motivación. Por lo tanto, esto demuestra que los líderes no desarrollan de manera permanente técnicas de motivación que les favorezca conservar a sus colaboradores eficientes y activos en el desempeño de sus actividades.

El jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores: El 56.67% indica en la empresa siempre el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores (Tabla 1), esto tiene similitud con el estudio de Portillo (2019) *“Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018”* donde señaló que, el 45% de las mypes tienen líderes que apoyan a sus trabajadores cuando estos lo necesitan. Por lo consiguiente, esto

demuestra que la mayoría de los líderes se preocupan por eliminar entre sus colaboradores actitudes de oposición y conflictos, con el fin de mantener un clima de tranquilidad en la empresa.

Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática: El 50.00% indica siempre la empresa diagnóstica y analiza su situación problemática (Tabla 2), esto se asemeja con la investigación de Rodríguez (2019) *“Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018”* donde señaló que, el 66,7% manifestaron que la planificación tiene un nivel alto; del mismo modo, se asemeja con la tesis de Lázaro (2017) *“Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017”* donde manifestó que, el 27.8% de las Mypes utilizan la función administrativa de la planificación; por otro lado, difiere con el estudio de Hernández (2019) *“Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S.”* donde afirmó que, el 20% cumplen con la planificación en la empresa. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los representantes a través de la planificación diagnostican la problemática de la empresa, en la cual consideran las opiniones de sus colaboradores, con el fin de guiarlos a solucionar dicha problemática.

La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes: El 60.00% señala siempre la empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis de Plasencia (2017) “*La gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016*” donde indicó que, el 62.5% de los representantes evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización del producto; asimismo, tiene similitud con la investigación de Salinas (2021) “*Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de insumos agrícolas, distrito de Casma, 2018*” donde señaló que, el 95% de los encuestados respondieron los productos que ofrece la empresa atiende las necesidades de los clientes; de igual modo, se asemeja con la tesis de Chafloque (2021) “*Propuesta de mejora del marketing como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotos en el distrito de Casma, 2019*” donde manifestó que, el 55% de los productos que ofrecen satisfacen las necesidades de los clientes; por último, tiene similitud con el estudio de Saucedo (2021) “*Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Santa, 2018*” donde afirmó que, el 54.55% de los representantes obtuvieron como beneficio clientes satisfechos. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las Mypes se preocupan por identificar lo que necesita el cliente, con el fin de brindar un producto y servicio de calidad que esté de acuerdo a los requerimientos del cliente.

La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas: El 53.33% indica siempre la empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis Rodríguez (2019) “*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*” donde manifestó que, el 33,3% de los representantes siempre organizan sus actividades diarias; por otro lado, discrepa con Becerra y Andrade (2019) “*Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación, Ecuador– 2019, en la Universidad de Otavalo, Ecuador*” donde afirmó que, el 71% de las actividades planificadas para la ejecución de una investigación o revista científica son poco apropiadas. De modo que, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre elaboran planes con actividades vinculadas a solucionar los problemas que se presentan, lo cual permitirá identificarlos y corregirlos en el momento adecuado y no dificulten el normal desarrollo de la empresa.

La empresa establece los objetivos que quiere lograr: El 63.33% señala siempre la empresa establece los objetivos que quiere lograr (Tabla 2), esto se asemeja con la investigación de Benites (2020) “*Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L. San Vicente de Cañete, año 2019*” donde indicó que, el 93% de los trabajadores opinan las empresas si cumplen con los objetivos y metas que se plantea; de igual modo, tiene similitud con la tesis de Rodríguez (2019) “*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*” donde indicó el

33,3%, de los representantes expresan que siempre las líneas de mando definidas facilitan el logro de objetivos. Por lo consiguiente, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre tienen determinados sus objetivos, los cuales son la dirección y motivación de sus colaboradores para lograr la superación; además contribuirán en optimizar y desarrollar su productividad.

La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios: El 66.67% manifiesta siempre la empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis de Hernández (2019) *“Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S”* donde indicó que, el 18% de los encuestados manifestaron actualmente la organización implementa mejoras en sus procesos al detectar las fallas o incumplimientos, pero no cuenta con algún método definido; asimismo, tiene similitud con el estudio de Leyva (2019) *“Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018”* donde afirmó que, el 78.6% si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; por otro lado, difiere con la investigación de Salinas (2021) *“Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de insumos agrícolas, distrito de Casma, 2018”* donde señaló que, el 58% de las Mypes tienen dificultad de la poca iniciativa de su personal. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las Mypes se preocupan en establecer las cualidades y bondades del producto o servicio que brindan, con el propósito de realizar innovaciones en ellos que respondan a las perspectivas de los clientes, procurando de esta manera, que la empresa sea más eficiente.

La empresa establece políticas adecuadas para la calidad: El 66.67% señala siempre la empresa establece políticas adecuadas para la calidad (Tabla 2), esto difiere con la tesis de Rodríguez (2019) *“Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018”* donde manifestó que, el 33.30% de los representantes dicen que nunca han utilizado políticas ni normas de calidad. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las Mypes determinan protocolos de calidad y respeto a los clientes, los cuales están presentes en la mente del personal que trabaja en la empresa.

La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras: El 70.00% indica siempre la empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras (Tabla 2), esto tiene similitud con la tesis de Obregón (2019) *“Caracterización de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016”* donde señaló que, el 45% de las empresas si aplican estrategias de gestión administrativa; asimismo, se asemeja con la investigación de Benites (2020) *“Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L. San Vicente de Cañete, año 2019”* donde afirmó que, el 86% de los trabajadores utilizan sus capacidades para asumir retos y resolver problemas generados dentro de la empresa; de igual modo, tiene similitud con el estudio de Sánchez & Fuela (2018) *“La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las pymes del sector comercio rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro”* donde

manifestó que se debe promover estrategias al personal para mejorar el servicio al cliente; por último, se asemeja con la tesis de Saucedo (2021) “*Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Santa, 2018*” donde expresó que, el 72.73% utiliza la comunicación como herramienta para brindar un servicio de calidad. De modo que, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre se preocupan en establecer las estrategias y las herramientas para la ejecución de las actividades vinculadas a los productos y servicio que respondan a las exigencias del mercado.

La empresa aplica lo planificado: El 53.33% indica siempre la empresa aplica lo planificado (Tabla 2), esto difiere con la investigación de Becerra y Andrade (2019) “*Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación, Ecuador–2019, en la Universidad de Otavalo, Ecuador*” donde señaló que, el 71% de los encuestados plantea que no se cumplen las actividades planificadas por falta de conocimiento de ellas. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre controla el desempeño de su personal en la empresa, con el fin de asegurar que las actividades planificadas se respeten y se cumplan para su análisis posterior y para el bienestar de la empresa.

La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras: El 53.33% señala siempre la empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras (Tabla 2), esto se asemeja con la investigación de Rodríguez (2019) “*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*” donde señaló que, el 33.3% de los representantes mencionan

siempre se aplica medidas preventivas en la empresa. Por lo consiguiente, estos resultados demuestran que la mayoría de las Mypes recogen información para corregir y evitar situaciones que se pueden presentar en relación a la mejora del producto o servicio que se ofrece, para luego garantizar la calidad de éstos.

La empresa evalúa los resultados logrados: El 60.00% manifiesta siempre la empresa evalúa los resultados logrados (Tabla 2), esto se asemeja con la investigación de Leyva (2019) “*Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018*” donde indicó el 42.86% de los encuestados utilizan el control para garantizar sus actividades diarias. Por lo tanto, esto demuestra que es recomendable que las Mypes verifiquen de manera permanente los resultados alcanzados, con el fin de confirmar su cumplimiento y contrastar con los objetivos propuestos, y con las exigencias de la empresa.

La empresa establece acciones correctivas en las mejoras: El 63.33% señala siempre la empresa establece acciones correctivas en las mejoras (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis de Veramendi (2019) “*Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*” quien señaló que, el 100% de las empresas realizan mejoras constantes para tener mejor aprobación de sus consumidores; asimismo, difiere con la investigación de Rodríguez (2019) “*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*” donde indicó que, el 33.30% expresan rara vez se aplican medidas correctivas en la empresa. Por lo consiguiente, esto demuestra

que la mayoría de las Mypes corrigen las dificultades que se observa en el proceso, porque poseen la habilidad de distinguir y revisar las probables equivocaciones, con el propósito de llevar a cabo las soluciones adecuadas.

La empresa evalúa el comportamiento del producto que ofertan: El 56.67% indica siempre la empresa evalúa el comportamiento del producto que ofertan (Tabla 2), esto tiene similitud con la tesis de Leyva (2019) "*Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018*" donde señaló que, el 42.86% de los encuestados utilizan el control para garantizar sus actividades diarias; difiere con la tesis de Rodríguez (2019) "*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*" donde indicó que, el 40% de los representantes manifiestan nunca monitorean las actividades de la empresa. De modo que, estos resultados demuestran que la mayoría de las Mypes controlan la situación real del producto o servicio, con el fin de tener una visión clara de su estado para proponer formas de superarlo posteriormente.

La empresa toma decisiones sobre las mejoras: El 60.00% señala siempre la empresa toma decisiones sobre las mejoras (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis de Rodríguez (2019) "*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*" donde señaló que, el 40% de los representantes expresan siempre se aplican estándares de desempeño al personal. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las Mypes recogen información para tomar

decisiones en relación a las mejoras del producto o servicio, a fin de verificar la calidad de éstos.

La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio: El 63.33% manifiesta siempre la empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio (Tabla 2), esto tiene similitud con la tesis de Rodríguez (2019) “*Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, 2018*” donde señaló que, el 29.30% de los representantes expresan rara vez la empresa le permite solicitar sugerencias o reclamos para una mejora en la calidad del producto y del servicio. Estos resultados demuestran que la mayoría de las Mypes organiza las prácticas realizadas para corregir errores y hacer las recomendaciones respectivas, con la finalidad de mejorar de manera continua para incrementar la calidad del producto y del servicio; de esta manera, favorecerá satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Los encuestados en su mayoría afirmaron en la empresa el jefe reúne al personal e informa las últimas novedades, así mismo señalaron el jefe considera las opiniones de sus colaboradores para tomar una decisión final y muestra interés por el bienestar de ellos. También en su mayoría indicaron el jefe es capaz de organizar su tiempo de forma eficaz y cuando resuelve los problemas busca diferentes perspectivas. Por último, la mayoría manifestaron cuando se logra los objetivos el jefe los comunica, igual modo el jefe promueve el trabajo en equipo y plantea alternativas coherentes y válidas para solucionar los problemas. Por otro lado, la minoría señalaron el jefe informa a los colaboradores sobre temas que afectan a la empresa e identifica nuevas oportunidades y determina nuevas estrategias, así mismo la minoría consideraron que sus aportes son valorados por su jefe, quien promueve la confianza y motiva el buen desempeño de sus colaboradores, igual modo la minoría indicaron el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores. También la minoría afirmaron el jefe construye una visión estimulante hacia el futuro, aplica un trabajo efectivo y sustenta sus propuestas con claridad ante los demás, finalmente, la minoría señalaron el jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa y desarrolla talleres y capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores. En ese contexto, las micro y pequeñas empresas desarrollan el liderazgo a través de procedimientos habituales y antiguos, por eso no se encuentran a la altura de las exigencias del mercado competitivo, además se evidencia el desconocimiento de los progresos del mercado global. Es importante que el liderazgo ingrese a las micro y pequeñas empresas del rubro proveedoras de insumos agrícolas con el fin de innovar, motivar y valorar el logro de los demás.

Los encuestados en su mayoría señalaron la empresa crea e implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios; así mismo expresaron se establece políticas adecuadas para la calidad y elabora estrategias para alcanzar las mejoras. Por otro lado, la minoría de las empresas evalúan los resultados logrados considerando las necesidades y expectativas de los clientes, de esta manera, les permiten tomar las decisiones adecuadas sobre las mejoras, igual modo, la minoría indicaron que la empresa selecciona datos para establecer que ha sucedido con las mejoras; así mismo la minoría manifestaron la empresa aplica lo planificado teniendo en cuenta el diagnóstico y análisis de su situación problemática, esto permite a la empresa evaluar el comportamiento del producto que ofertan considerando su realidad. También los encuestados en su minoría opinaron la empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas, para lo cual establece los objetivos que quiere lograr, así mismo señalaron la empresa establece acciones correctivas en las mejoras. Por último, la minoría indicaron la empresa establece acciones correctivas en las mejoras y sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio. Según lo expuesto, afirmo las micro y pequeñas empresas deben iniciar su gestión con la fase planificar, la cual admite realizar un diagnóstico para determinar las metas, objetivos y estrategias, facilitando la adquisición de los productos de acuerdo a las necesidades y exigencias del cliente; además es necesario elaborar planes de acción y establecer políticas de innovación de acorde con las demandas del mercado global, lo cual permitirá lograr la sostenibilidad en el rubro. Si el liderazgo se emplea de manera adecuada, se conseguirá la gestión de calidad en la administración de una micro y pequeña empresa.

Se concluye que es viable realizar la propuesta de mejora considerando el modelo del experto Fernando Penteado y el ciclo PHVA de Edwards Deming, porque a través de su aplicación responsable, permitirá mejorar el escenario actual de las micro y pequeñas empresas, el desempeño de sus colaboradores y el servicio que se brinda a sus clientes. La mejora del liderazgo para la gestión de calidad se conseguirá realizando las actividades consideradas en la propuesta, esto permitirá que las micro y pequeñas empresas lleguen a ser exitosas y competitivas en el mercado global. En tal sentido, la propuesta busca mejorar cada variable de estudio, brindando alternativas propicias que satisfaga a la micro y pequeña empresa, favorezca al bienestar de los colaboradores y la satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

- Promover una comunicación adecuada entre el jefe y el personal de las micro y pequeñas empresas, el cual facilitará las relaciones interpersonales y la plática permanente con los colaboradores para conseguir su ayuda y apoyo. Además, permitirá la valoración de los aportes y logros de los colaboradores, y gozar de la confianza y motivación necesaria para su buen desempeño en las micro y pequeñas empresas.
- Implementar la práctica de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, priorizando la fase de la planificación de la calidad, esto permitirá planificar y ejecutar acciones reales relacionadas a las necesidades y exigencias del cliente y del mercado laboral, igual modo se fomentará una cultura de calidad hacia los colaboradores de las micro y pequeñas empresas.
- Realizar talleres y capacitaciones entre micro empresarios, representantes y colaboradores de las micro y pequeñas empresas sobre el uso de estrategias de liderazgo y gestión de calidad, lo cual facilitará la elaboración y ejecución de los planes de mejora, la organización de los colaboradores en equipos de trabajo y la sistematización de las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio.
- Implementar en cada micro y pequeña empresa de estudio la propuesta de mejora, el cual se elaboró considerando los resultados obtenidos en cada variable de estudio. En la propuesta se establecieron objetivos y estrategias relacionadas a la problemática que presentan las micro y pequeñas empresas en el rubro proveedoras de insumos agrícolas.

PLAN DE MEJORA PARA LAS EMPRESAS MYPES, DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE INSUMOS AGRÍCOLAS DE CASMA

1. Datos generales

- Nombre o Razón social: Empresas Agrícolas
- Giro de la empresa: Comercialización de insumos agrícolas.
- Dirección: distrito de Casma – Perú.
- Nombre del representante: Propietarios de las empresas agrícolas.

2. Visión

Ser una empresa líder en comercialización de insumos agrícolas en el mercado local, regional y nacional, a la vez satisfacer las necesidades de los clientes con un portafolio completo de productos, brindar asesorías técnicas y profesionales, mediante una infraestructura y logística ser el mejor canal de distribución para los laboratorios que brindan apoyo en desarrollo sostenible de la agricultura.

3. Misión

Consolidarse como el socio estratégico del agricultor casmeño, brindando soluciones integrales para el agro a través de productos agrícolas de calidad, además ser líder en comercialización de insumos y equipos agrícolas mediante la excelencia del servicio.

4. Objetivos

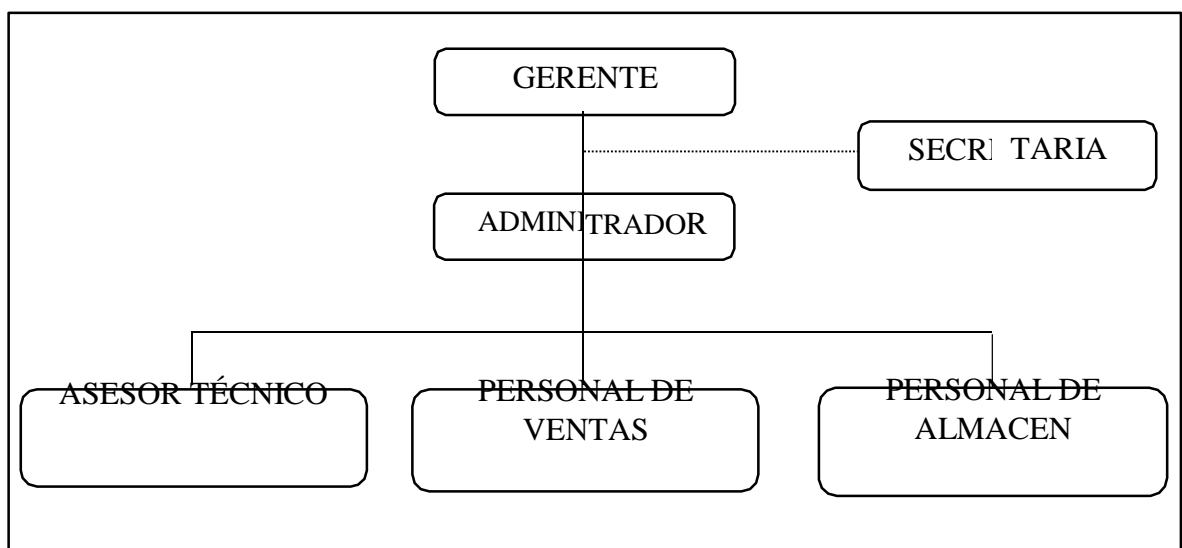
- Brindar soluciones adecuadas para cada necesidad a través de productos orgánicos en fertilizantes y agroquímicos que garanticen una buena cosecha.

- Ofrecer al cliente con una gama de productos en diferentes marcas y servicios excelentes con un valor agregado (Asesoramiento gratuito) para el agricultor y el cuidado del medio ambiente.
- Mejorar atención al cliente, a través del liderazgo y gestión de calidad.

5. Producto y/o servicios

Las MYPES casmeñas se dedican a la comercialización de insumos agrícolas (agroquímicos, fertilizantes, equipos y herramientas, semillas y productos de salud pública) y soluciones para el cultivo a través de la asesoría de ingenieros especializados. Trabajan de la mano con las principales marcas del mercado: Bayer, Basf, Farmex, TQC, Syngenta, Stoller, Triada, Adama, Interoc, PSW, Farmagro, Triada, Aminochem, Fagro, SQM Vitas, Equilibra, Yara, Molinos, Gavilón, Trammo, Vidagro, Solo del Perú, Honda, entre otros, que forman parte para un buen desempeño agrícola del Perú.

6. Organigrama de empresa.



Nota: Elaboración propia.

6.1. Descripción de funciones

GERENCIA	
Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Ser profesional licenciado en administración de empresas o tener carrera técnica en gestión empresarial. – Microsoft Office nivel avanzado.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> – 3 años de experiencia en gerencia y gestión empresarial.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> – Tener capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, habilidad de comunicación verbal y escrita.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Realizar la planeación estrategia y exponer ante los trabajadores para un buen desempeño empresarial. – Planear, coordinar metas a largo, mediano y corto plazo conjuntamente con cada área y el personal. – Administrar y organizar eficientemente para alcanzar las metas propuestas y objetivos. – Representar a la organización frente a los clientes, proveedores. – Analizar y buscar oportunidades dentro y fuera de las empresas para una buena rentabilidad de las MYPES casmeñas. – Autorizar las compras y las ventas con descuento de promociones para los clientes. – Supervisión en cada área para un buen desempeño empresarial de las MYPES. – Coordinar sobre inventarios mensuales con los personales de mypes.
Cantidad de puesto	<ul style="list-style-type: none"> – 1
Sueldo	<ul style="list-style-type: none"> – S/ 2,000.00

ADMINISTRACIÓN	
Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Tener bachiller o licenciado en administración de empresas o carrera técnica en gestión empresarial. – Conocer el rubro de la empresa mypes. – Manejo Microsoft Office nivel avanzado.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> – 2 a 3 años de experiencia en gerencia y gestión empresarial.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> – Tener capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, habilidad de comunicación verbal y escrita.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Coordinar con la gerencia general sobre el desarrollo eficiente y logro de metas. – Establecer estrategias de alianza con los laboratorios para la exclusividad y precios de promoción. – Buscar nuevos clientes potenciales para el asesoramiento y capacitaciones sobre manejo de cultivo. – Entablar vinculo de amistad con todos los clientes mediante reuniones y promociones cada trimestral. – Asesorar y verificar el desempeño de cada área de las mypes casmeñas. – En coordinación de la gerencia analizar los resultados para una adecuada toma de decisión. – Realizar capacitaciones cada bimestral a todo el personal sobre nuevos lanzamientos de productos. – Al culminar el año realizar reunión con todo el personal para ver los logros y establecer

	nuevos retos para nueva temporada anual.
Cantidad de puesto	– 1
Sueldo	– S/ 1,700.00
ASESOR TÉCNICO	
Cargo	Asesor técnico
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Tener bachiller o carrera técnica en ingeniería agrónomo. – Conocer el manejo de plaguicidas y fertilización. – Dominio de Microsoft Office nivel intermedio.
Experiencia	– 1 a 2 años de experiencia en el rubro comercialización de insumos agropecuaria o campo.
Habilidades	– Tener capacidad desempeño, proactivo, colaborador eficiente, ser líder y comprometido con la empresa.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Visitar a los clientes (agricultor) para la evaluación del campo. – Capacitar a los agricultores sobre manejo de plaguicida trimestralmente. – Realizar ensayos con los productos orgánicos en los fundos. – Buscar alternativas de solución para combatir las plagas en los cultivos. – Manejo de ficha técnica de cada producto. – Coordinar con Senasa del distrito de Casma sobre el asesoramiento del establecimiento de mypes. – Supervisar el campo de los clientes semanalmente para la aplicación rotativa. – Coordinar sobre la capacitación con los proveedores periódicamente.
Cantidad de puesto	– 1
Sueldo	– S/ 1,700.00

Nota: Elaboración propia.

ÁREA DE VENTA	
Cargo	Personal de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Tener carrera técnica en Marketing o administración empresarial. – Microsoft Office nivel intermedio.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> – 1 a 2 años de experiencia en ventas en el rubro de agrícolas.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> – Tener capacidad de desenvolvimiento en ventas, trabajo en equipo y habilidad de comunicación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Coordinar con el gerente, administrador sobre la venta con promoción para clientes exclusivos. – Realizar pedidos de productos al almacenero. – Programar fechas de visita con el asesor técnico a los clientes. – Los reclamos de los clientes llegar a saber al administrador y gerente para dar solución. – Llegar a la meta mensual. – Verificar sobre los productos próximos a vencer para su rotación. – Coordinar con administrador sobre descuentos por ventas a mayor volumen. – Ofertar productos exclusivos de proveedores. – Previa coordinación del gerente y administrador entregar ticket de almuerzos a clientes exclusivos. – Ordenar, verificar y clasificar los productos acuerdo la categoría de plaguicidas. – Tener limpio el establecimiento. – Buen trato y servicios a los clientes.
Cantidad de puesto	– 1
Sueldo	– S/ 1,500.00

ÁREA DE ALMACÉN	
Cargo	Personal de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> – Tener carrera técnica administración empresarial o contador. – Microsoft Office nivel intermedio o avanzado.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> – 1 a 2 años de experiencia en logística de almacén el rubro de agrícolas y/o u otro.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> – Ser proactivo, trabajo en equipo, habilidad de comunicación y empatía.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> – Coordinar con el gerente, administrador y vendedor para los pedidos. – Almacenar los productos acuerdo al orden de llegada y fecha de caducidad. – Recepcionar los productos agroquímicos de diferentes proveedores. – Ayudar en la atención al cliente al vendedor. – Coordinar con el vendedor sobre las entregas de los productos agroquímicos a los clientes. – Tener en cuenta las fechas de expiración de la mercadería. – Verificar el Kardex de almacén para pedidos.
Cantidad de puesto	– 1
Sueldo	– S/ 1,200.00

Nota: Elaboración propia.

ÁREA DE SECRETARIA	
Cargo	Secretaria
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener carrera técnica de secretariada. - Microsoft Office nivel intermedio o avanzado.
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 2 años de experiencia en ventas el rubro de agrícolas y/o u otro.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Ser proactiva, trabajo en equipo, habilidad de comunicación, empatía y honesta.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar inventarios mensuales. - Encargada de depósitos o pagos de letras a proveedores. - Ordenar y verificar las boletas, facturas, guías de las compras para declarar a SUNAT. - Revisar las fechas de programación de pagos de préstamo. - Pago de planillas a los trabajadores. - Coordinar con el contador sobre pagos de impuestos y rentas previa aprobación del gerente.
Cantidad de puesto	<ul style="list-style-type: none"> - 1
Sueldo	<ul style="list-style-type: none"> - S/ 1,000.00

Nota: Elaboración propia.

7. Diagnostico general.

	Oportunidades	Amenazas
Análisis FODA	O1. Calidad del producto y precio del proveedor. O2. Ampliación del mercado. O3. Existencia de fertilizantes a bajo costo. O4. Demanda creciente. O5. Necesidad del cliente.	A1. Competencia existente en el mercado y cerca del local. A2. Costos reducidos de la competencia. A3. Falta de créditos de los proveedores. A4. Agotamiento de los productos que más necesitan los clientes. A5. Crisis en el mercado y se eleven los costos de los productos.
Fortalezas	Estrategia F – O	Estrategia F – A
F1. Precios razonables para el cliente. F2. Calidad del producto. F3. Servicio de calidad. F4. Experiencia en el rubro. F5. Visita a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar los precios razonables de los productos para atender a la demanda creciente (F1, O4). - Aprovechar la calidad del producto para atender las recomendaciones y satisfacer las necesidades de los clientes (F2, O2, O5). 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar un servicio de calidad para fidelizar a los clientes y hacer frente a la competencia (F4, A1). - Aprovechar la permanencia en el rubro para solicitar créditos a las empresas de los proveedores y a las entidades bancarias (F5, A3).
Debilidades	Estrategia D – O	Estrategia D – A
D1. Falta de capacitación para el personal. D2. Falta de un plan de incentivos. D3. Deficientes procedimientos para la selección y contratación del personal. D4. Deficiente infraestructura. D5. Falta implementación de software.	<ul style="list-style-type: none"> - Construir un local para almacenar los productos que se adquieren aprovechando el bajo costo (D4, O5). - Diseñar e implementar un plan de incentivos para el personal y así, se esfuercen en el trabajo ante el amplio mercado que se presenta (D2, O4). 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación permanente al personal para estar preparados ante una eventual crisis y se eleven los costos de los productos (D1, A5). - Promover el liderazgo incentivando el trabajo en equipo y participando en la contratación del personal para ganarle a la competencia (D3, A1).

Nota: Elaboración propia.

8. Indicadores de una buena gestión.

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la micro y pequeña empresa
Resolución de problemas	El líder trata de solucionar los problemas de la empresa sin comunicar al personal, no construye buenas relaciones entre los colaboradores.
Orientación a resultados	En las empresas se plantean objetivos de manera empírica, los logros son resultados de la improvisación.
Buscar diferentes perspectivas	En la empresa, las capacitaciones y talleres para mejorar su desempeño laboral poco se realizan, el líder considera que con su experiencia es suficiente para llegar a ser competitivos.
Planificar	Reconocer las fortalezas y debilidades no es importante para la mayoría de las empresas, por eso en la planificación dejan de lado acciones que conllevan al éxito del negocio.
	Existe dificultad en la implementación de los planes de acción por el desconocimiento de la fase de proyección que inicia con el análisis de métodos y acciones.

Nota: Elaboración propia.

9. Problemas.

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Resolución de problemas.	El 16.67% de los líderes pocas veces comunican a sus colaboradores la información sobre temas que afectan a la empresa.	Poca comunicación entre el jefe y los colaboradores, porque se sienten confiados en sus capacidades, no escuchan ni toman consejos de otros.
Orientación a resultados.	El 26.67% de los jefes casi siempre crean objetivos estratégicos orientados al mejoramiento de la empresa.	Insuficiente conocimiento para establecer los objetivos estratégicos de la empresa, porque consideran que cuando tienen buenas ventas están cumpliendo con lo que piensan los jefes.
Buscar diferentes perspectivas.	El 30.00% de los propietarios casi siempre desarrollan programas para mejorar el desempeño del personal.	Desinterés en la realización de talleres y capacitaciones porque conlleva a los jefes a cerrar el negocio y dejar de vender
Planificar	El 26.67% de los líderes casi siempre diagnostican y analizan la situación problemática de la empresa.	Poco interés por el conocimiento del diagnóstico de la situación problemática porque esto es para negocios grandes, para una empresa pequeña solo se necesita tener variedad de productos.
	El 30.00% de los propietarios casi siempre elaboran un plan de acción para solucionar los problemas.	Desinterés en la elaboración de planes de acción para solucionar los problemas, porque no se cumple lo que se planifica.

Nota: Elaboración propia.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Resolución de problemas.	El 16.67% de los líderes pocas veces comunican a sus colaboradores la información sobre temas que afectan a la empresa.	Deben mantener una comunicación constante con el personal a través de reuniones, entrevistas y encuestas, lo cual permitirá: -Promover buenas relaciones laborales. - Establecer un clima laboral agradable. - Mayor compromiso de los colaboradores con la empresa.
Orientación a resultados	El 26.67% de los jefes casi siempre crean objetivos estratégicos orientados al mejoramiento de la empresa.	Promover el desarrollo de talleres y capacitaciones sobre la elaboración de objetivos estratégicos al personal. Esto facilitará: - Desempeñarse hacia un horizonte considerando las horas adecuadas. - Lograr los objetivos a nivel personal y de la empresa. - Se incremente las ventas y la productividad.
Buscar diferentes perspectivas.	El 30.00% de los propietarios casi siempre desarrollan programas para mejorar el desempeño del personal.	Se debe planificar capacitaciones, con el fin de contar con colaboradores idóneos en la atención y servicio al cliente, lo cual permitirá: -Aprovechar al máximo las capacidades del personal. - Aumentar las ventas y captar más clientes. - Solucionar problemas tomando decisiones a la brevedad posible.

Planificar	El 26.67% de los líderes casi siempre diagnostican y analizan la situación problemática de la empresa.	Determinar en la fase planificar del ciclo de Deming el diagnóstico de la situación problemática, lo cual permitirá: -Fijar las metas y objetivos de la empresa. - Establecer los indicadores de control. - Determinar las estrategias y herramientas. - Elaborar las actividades y procesos.
	El 30.00% de los propietarios casi siempre elaboran un plan de acción para solucionar los problemas.	Promover el desarrollo de talleres sobre la elaboración de planes de acción. Esto permitirá: -Conocer el inicio y término de una acción. - Usar de manera razonable los recursos.

Nota: Elaboración propia.

11. Recursos para la implementación de las estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Deben mantener una comunicación constante con el personal a través de reuniones, entrevistas y encuestas, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Promover buenas relaciones laborales. - Establecer un clima laboral agradable. - Mayor compromiso de los colaboradores con la empresa. 	Propietario y personal	S/. 1,500.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 meses
2	<p>Promover el desarrollo de talleres y capacitaciones sobre la elaboración de objetivos estratégicos al personal. Esto facilitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeñarse hacia un horizonte considerando las horas adecuadas. - Lograr los objetivos a nivel personal y de la empresa. - Se incremente las ventas y la productividad. 	Propietario y personal	S/. 2,500.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 meses
3	<p>Se debe planificar capacitaciones, con el fin de contar con colaboradores idóneos en la atención y servicio al cliente, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar al máximo las capacidades del personal. - Aumentar las ventas y captar más clientes. - Solucionar problemas tomando decisiones a la brevedad posible. 	Propietario y personal	S/. 2,500.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 meses

4	<p>Determinar en la fase planificar del ciclo de Deming el diagnóstico de la situación problemática, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fijar las metas y objetivos de la empresa. - Establecer los indicadores de control. - Determinar las estrategias y herramientas. - Elaborar las actividades y procesos. 	Propietario y personal	S/. 1,500.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 meses
5	<p>Promover el desarrollo de talleres sobre la elaboración de planes de acción. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conocer el inicio y término de una acción. - Usar de manera razonable los recursos. 	Propietario y personal	S/. 1,500.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 meses

Nota: Elaboración propia.

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Deben mantener una comunicación constante con el personal a través de reuniones, entrevistas y encuestas, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Promover buenas relaciones laborales. - Establecer un clima laboral agradable. - Mayor compromiso de los colaboradores con la empresa. 	01/03/2023	30/06/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<p>Promover el desarrollo de talleres y capacitaciones sobre la elaboración de objetivos estratégicos al personal. Esto facilitará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeñarse hacia un horizonte considerando las horas adecuadas. - Lograr los objetivos a nivel personal y de la empresa. - Se incremente las ventas y la productividad. 	01/03/2023	30/06/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

3	<p>Se debe planificar capacitaciones, con el fin de contar con colaboradores idóneos en la atención y servicio al cliente, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar al máximo las capacidades del personal. - Aumentar las ventas y captar más clientes. - Solucionar problemas tomando decisiones a la brevedad posible. 	01/03/2023	30/06/2023	X				X				X			X			
4	<p>Determinar en la fase planificar del ciclo de Deming el diagnóstico de la situación problemática, lo cual permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fijar las metas y objetivos de la empresa. - Establecer los indicadores de control. - Determinar las estrategias y herramientas. - Elaborar las actividades y procesos. 	01/03/2023	30/06/2023	X				X				X			X			
5	<p>Promover el desarrollo de talleres sobre la elaboración de planes de acción. Esto permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Conocer el inicio y término de una acción. - Usar de manera razonable los recursos. 	01/03/2023	30/06/2023	X				X				X			X			

Nota: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, D. (2020). *Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro venta de productos tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20569/>
- Aicad Business School, (2021). *Orientación a resultados: ¿Cómo te ayudará en tu proyecto?* <https://www.aicad.es/orientacion-a-resultados-empresa/>
- Agencia EFE, (2017). *El 80% de las pymes que cerró en 2017 no tenía plan de marketing*.
- Arroyo, K. (2021). *Liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas Mercado Modelo Chimbote, 2019*. (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25232/>
- Asana, (2022). *Liderazgo de servicio: cómo liderar ayudando a tu equipo*. <https://asana.com/es/resources/servant-leadership>
- Becerra, F. y Andrade, A. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*, Ecuador–2019, de la Universidad de Otavalo, Ecuador. Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Benites, C. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de*

alimentos balanceados, caso: grupo FECOMAT E.I.R.L. San Vicente de Cañete, año 2019. Tesis de título profesional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23959/>

Berenstein, M. (16/05/2017). “*Jhon Kotter: lo que de verdad hacen los líderes*”.
Emprendedores News. España. <https://emprendedoresnews.com/liderazgo/lo-que-de-verdad-hacen-los-lideres.html>

Bertrand, R. (2016). *Tipos de Liderazgo: Las cinco clases de líder más habituales.*
Diario Gestión. Lima – Perú.
<https://gestion.pe/blog/economiaconductual/2016/09/5-tipos-de-liderazgo-empresas.html/>

Betancur, Y. (2019). *Influencia del liderazgo en el clima laboral de la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria AGROSAVIA – Centro de Investigación El Nus.* Tesis de título profesional. Universidad de Antioquía.
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11901/1/>

Cadena, A. (2018). *El camino hacia el liderazgo.* Grupo Editorial Éxodo.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/155505?page=69>

Canepa, M. (2022). *Importancia de las Mypes en Perú.* Idealex. Press.
<https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>

Campos, M. y Ludeña, C. (2019). *El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías CRISOL S.A.C. en el periodo 2017.* Tesis de título profesional. Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/77>

- Cañarí, A. (2017). *Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales*.
Link: <https://blogs.usil.edu.pe/relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales>
- Carrillo, B. (2021). *La gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas del mercado “Modelo”, distrito de Chimbote, 2018*. (Tesis pregrado).
Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27226>
- Carranza, G. (2018). *Líderes, justo a tiempo*. El Comercio. Perú.
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/lideres-justo-noticia-489113>
- Carhuajulca, J. y Valderrama, A. (2019). *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019*. Tesis de título profesional.
Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40859>
- Chafloque, Y. (2021). *Propuesta de mejora del marketing como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Casma, 2019*. Uladech, Chimbote – Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/24866>
- Colombo, D. (2022). *Ayudar a los demás a crecer y a liberar su potencial*. DC.
<https://www.danielcolombo.com/como-ayudar-a-los-demas-a-crecer-y-a-liberar-su-potencial-por-daniel-colombo/>
- Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=4>

- Corvo, H. (13 de octubre del 2018). *Productos de calidad: características y ejemplos reales*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/productos-de-calidad/>.
- Cuatrecasas, L. y Gonzales, J. (2017). *Gestión integral de calidad. Quinta edición*. Profit editorial. España
- Estrada, M. (2019). *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos en galerías Shopping Center, ciudad de Chimbote, 2019*. (Tesis pregrado). Facultad de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26920>
- Evans, K. (2018). *Los principales errores que llevan a la quiebra a los emprendimientos*. Recuperado de: <http://www.proempresas.cl/noticias/18249-pymes-en-chile-propyme-chile-emprendimiento-los-principales-errores-que-llevan-ala-quiebra-a-losemprendimientos.html>
- Euro Quality Consulting. (2019). *¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?* Esplugues del Llobregat. <http://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/>
- ESAN, (2018). *Ética y liderazgo empresarial: ¿cómo ser un líder ético?* Universidad Esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2018/06/etica-y-liderazgo-empresarial-como-ser-unlider-etico/>
- Gallegos, J. y Gutiérrez, L. (2016). *El sistema Nacional de Calidad en Colombia: Un análisis cualitativo del desarrollo del sistema*. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15630/>

- Guzmán, M. (2017). *El liderazgo como un eficiente motivador para el desarrollo del talento humano*. Universidad Autónoma del Estado de México.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99232?show=full>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-HILL Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, J. (2019). *Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S*. Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23278>
- Hernández, P. (2018). *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Libre de Colombia. Colombia.
<https://core.ac.uk/download/pdf/229911313.pdf>
- INEI, (2018). *Informe técnico de la demografía empresarial. Menú recursivo. Boletín 02. Instituto Nacional de estadística e informática*. Perú.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018
- ISO 9001, (2019). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001*, Copyright the British Assessment Bureau. <http://www.iso9001.com/default.asp>
- Lázaro, P. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. (Tesis pregrado). Facultad de

Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/4783>

Leyva, P. (2019). Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018. Uladech, Chimbote – Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/10192>

McLeo, D. (2021). *Guía de líderes: Las 7 Habilidades para alcanzar el éxito.*

M.S.H. Association.

https://books.google.com.pe/books?id=oXdmzgeEACAAJ&dq=lider+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

Manay y Nuñes. (2019). *Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa.* Revista Científica EPigmalión, 3.

Mantilla, F. (04/08/2020). *Importancia de toma de decisiones gerenciales, diario el chimbote,* copyright 2003.
[https://diariodechimbote.com/2020/08/04/importancia-de-la-toma-de-decisiones-gerenciales/.](https://diariodechimbote.com/2020/08/04/importancia-de-la-toma-de-decisiones-gerenciales/)

Monroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación* (Lapislázuli (ed.).

Grupo Editorial Éxodo.

<https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>

OCDE. (2017). *Estudios de la OCDE sobre Integridad en el Estado de Coahuila, México: Recuperando la confianza a través de un sistema de integridad, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública.* OCDE Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=d0E9DwAAQBAJ&pg=PA130&dq=ciclo+de+deming+2017&hl=es->

Obregón, N. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10359/>

Penteado, F. (2018). *Liderazgo logístico. Lo que realmente importa*.

<https://meetlogistics.com/cadena-suministro/liderazgo-logistico-lo-que-realmente-importa/>

Polo, M. (17 de octubre de 2018). *Calidad en una empresa*. Gestionar.

<https://www.gestionar-facil.com/calidad-en-una-empresa/>

Portillo, C. (2019). *Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018*. ULADECH-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/14863>

Plasencia, E. (2017). *La gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de productos agrícolas del distrito de Santa Cruz de Toledo – Cajamarca, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25380/>

- Recas, L. y García, B. (2017). *Coaching y liderazgo personal*. Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/49436?page=43>
- Revista Forbes, (2017). *Marketing Digital: ¿Por qué es necesario para tu empresa?*
<https://www.forbes.com.mx/marketing-digital-por-que-es-necesario-para-tu-empresa-i/>
- Rojas, K. (2021). Tu empresa debe contar con gestión de calidad. ILEN. Lima – Perú. <https://www.ilen.edu.pe/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-gestion-de-calidad/>
- Rodríguez, M. (2019). *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, Centro Comercial Los Ferroles, distrito de Chimbote, año 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13114/>
- Ruiz, S. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil, S. A. de C. V.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?page=31>.
- Sánchez, J. y Fuela, J. (2018). *La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las pymes del sector comercio rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de milagro*. (Tesis inédita pregrado). Universidad Estatal de Milagro.
<file:///D:/Users/LUJAN/Downloads/LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20A%20CLIENTE%20COMO%20FACTOR%20DE%20COMPETITIVIDAD%20EN%20LAS%20PYMES.pdf>

Salinas, Y. (2021). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de insumos agrícolas, distrito de Casma, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24948/>

Saucedo, M. (2021). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Santa, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23005>

Thaller, E., y Bravo, J. (2021). *Beyond Compliance: Aplicación de la Norma ISO 37301 en Cualquier organización interesada en el compliance*. Paton Professional. <https://books.google.com.pe/books?id=-dxCEAAAQBAJ&pg=PT24&dq=El+ciclo+PHVA&hl=es-419&sa=X&ved>

Tamayo y Tamayo, M. (2015) “*El proceso de la investigación Científica*”. México: Quinta Edición, Editorial Limusa.

Temoche, F. (2019). *Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018*. ULADECH- Chimbote, Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11889>

Temple, I. (2018). *Un líder que me inspire*. El Comercio. Perú. <https://elcomercio.pe/economia/lider-me-inspire-ines-temple-noticia-526579>

- Temple, I. (2018). *El líder que Soñamos*. El Comercio, Lima – Perú.
<https://elcomercio.pe/economia/opinion/lider-sonamos-ines-temple-noticia-494296>
- Torres, A. y Lavayen, M. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según las Normas ISO 9001: 2015 para una Empresa textil de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, Guayaquil.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14220>
- ULADECH, (2020). “Código de ética para la investigación”, Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica, Chimbote – Perú. [https:// www.uladech.edu.pe](https://www.uladech.edu.pe).
- Urcelay, J. (2016). *¿Qué es el liderazgo? Un intento de explicación sencilla*.
<https://jaimeurcelay.me/2016/01/09/jaime-urcelay-5969/?fbclid=IwAR2xkms>
- Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad*. Ediciones de la U.
<https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&pg=PA61&dq=El>
- Veramendi, Y. (2019). *Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5937/>
- Villacreses, J. (2021). *Liderazgo en Trabajo en Equipos*. UIDE, Quito – Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4742>

Zelada, D. (2021). *Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25517/>

Zunni, J. (2017). *El poder de la perspectiva en el liderazgo*. Media tic.
<https://www.media-tics.com/noticia/7604/management/el-poder-de-la-perspectiva-en-el-liderazgo.html>

ANEXO

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°		Actividades		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
				Año 2021								Año 2022							
				Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
				Mes				Mes				Mes				Mes			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1		Elaboración del Proyecto		X															
2		Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación			X														
3		Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X													
4		Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor					X												
5		Mejora del marco teórico						X											
6		Redacción de la revisión de la literatura.							X										
7		Elaboración del consentimiento informado (*)								X									
8		Ejecución de la metodología									X								
9		Resultados de la investigación										X							
10		Conclusiones y recomendaciones											X						
11		Redacción del pre informe de Investigación.												X					
12		Reacción del informe final													X				
13		Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X			
14		Presentación de ponencia en eventos científicos															X		
15		Redacción de artículo científico																X	X

Anexo 2: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
✓ Impresiones.	0.50	45	22.50
✓ Fotocopias.	0.20	40	8.00
✓ Empastado.	10.00	2	20.00
✓ Papel bond A- 4 (500gr.)	15.00	1	15.00
✓ Lapiceros.	1.00	3	3.00
Servicio.			
✓ Uso de turnitin	50.00	1	50.00
Sub total.			118.50
Gastos de viaje.			
✓ Pasajes para recolectar información.	6.00	10	60.00
Sub total			60.00
Total de presupuesto desembolsable.			178.50
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Servicios			
✓ Uso de internet (Laboratorio aprendizaje digital – LAD)	60.00	4	240.00
✓ Busque de información en base de datos.	35.00	2	70.00
✓ Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación del artículo en el repositorio institucional.	50.00	1	50.00
Sub total.			520.00
Recursos humanos.			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana.)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable.			772.00

(*) Se puede agregar otros suministros que se utilizan para el desarrollo del proyecto.

Anexo 3: Información del establecimiento dedicados al giro de comercialización de productos agrícolas – Casma

N°	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA – SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y LICENCIAS – REGISTRO ACTUALIZADO AÑO 2021			
	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN	ESTADO
01	AGROMEN GROUP S.A.C.	20478086696	AV. LUIS ORMENO NRO. 609 URB. CASCO URBANO - CASMA	ACTIVO
02	AGROPECURIA CHIMU S.R.L.	20133417452	AV. LUIS ORMENO MZA. L LOTE. 06	ACTIVO
03	AGRICOLA E INVERSIONES L & F S.A.C.	20445393143	AV. LUIS ORMENO MZA. L LOTE. 05	ACTIVO
04	INVERSIONES AGRICOLAS DEL PERU S.A.C.	20492018695	AV. LUIS ORMEÑO MZA. J1 LOTE 3	ACTIVO
05	PROCAMPO S.A.C	20268784625	AV. LUIS ORMENO MZA. M LOTE. 6 ANCASH-CASMA	ACTIVO
06	AGROPECUARIA VILLASOL E.I.R.L	20600585038	MZA. B3 LOTE 6 ZONA CERCADO ESTADIO- HUAQUILLA	ACTIVO
07	AGROMASS S.A.C	20445760669	AV. LUIS ORMENO MZ R1 LOTE 09	ACTIVO
08	AGROSAVET S.R.L	20491381496	AV LUIS ORMENO	ACTIVO
09	DISTRIBUIDORA DE INSUMOS AGRICOLAS S.R.L	20403227103	AV. PANAMERICANA SUR Mz Lote 4A	ACTIVO
10	AGRICOLA SERRANO S.A.C	20600245997	AV. PANAMERICA SUR MZ B3 LOTE 5	ACTIVO
11	AGROPECUARIA CIPA-ANCASH E.I.R.L	10448433124	AV LUIS ORMENO MZ J2 LOTE 5	ACTIVO
12	AGROFERNANDA S.A.C	20556296929	AV. LUIS ORMENO MZ B3 LOTE 3 ZONA ESTE URB. N04	ACTIVO
13	AGROPUNTO SAC-ECONOAGRO	20550844321	AV. HUARMEY 195	ACTIVO
14	AGROINVERSIONES MENDEZ SAC	20603412941	AV. LUIS ORMEÑO MZ L LOTE12	ACTIVO
15	AGRICOLA TRUJILLO E.I.R.L.	20445347117	AV. LUIS ORMENO Mz J2 LT.05	ACTIVO
16	ALMAFER & CIA S.A.C	20514298425	AV. LUIS ORMEÑO NRO 557	ACTIVO
17	ZOMYVE E.I.R.L	20600339258	AV. LIMA Mz A2 LT.4-ZONA SUR	ACTIVO
18	AGROTECSOL S.A.C	20477695583	AV. PANAMERICANA SUR NRO. 164 ZONA ESTE	ACTIVO
19	AGROMANGALES S.A.C	20607691160	LUIS PARDO MZA. B LOTE. 8 A.H. VICTOR RAUL H DE LA TORRE	ACTIVO
20	AGROINVERSIONES DANIELA E.I.R.L	20600354613	AV. LUIS ORMENO MZA J2 LOTE 16 A	ACTIVO
21	AGRO SERVICIOS DANIELA PERU E.I.R.L	20607918300	AV. LUIS ORMENO MZA J2 LOTE 16	ACTIVO
22	CIAGRO PERU E.I.R.L	20606924993	AV. LUIS ORMEÑO MZA G LOTE 12	ACTIVO
23	INVERSIONES MVS S.A.C	20605125965	AV. PANAMERICANA SUR	ACTIVO
24	DISTRIBUIDORA AGRICOLA EL ETERNO SOL S.A.C	20569315116	AV. PANAMERICANA SUR	ACTIVO
25	AGRICOLA GYM S.A.C	20605133011	AV. LUIS ORMENO MZA R1 LOTE 16	ACTIVO
26	AGROVETERINARIA MISTY E.I.R.L	10467268622	AV. LUIS ORMENO MZA J LOTE 16	ACTIVO
27	AGRICOLA BPLATTERRA S.A.C	20601981743	AV. LUIS ORMEÑO MZA J2 LOTE 10	ACTIVO
28	NEOGRUM S.A.C	20509089923	AV. LUIS ORMENO MZA L LOTE 16	ACTIVO
29	AGRO SERVICIOS BENJAMIN S.A.C	20605976108	AV. LUIS ORMENO MZA R1 LOTE 4	ACTIVO
30	BARATERO GRUOP S.A.C	20510877391	AV. LUIS ORMENO MZA J3 LOTE 3	ACTIVO

Anexo 4: Autorización del establecimiento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Casma, 07 de setiembre 2021

OFICIO N° 01 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Srta.

Guerrero Rodríguez, Digna Karina
Gerente de la empresa "Agroinversiones Villasol"

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Llanto Carhuayano, David Orlando**, con código de matrícula N° 0111181170, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021" durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Llanto Carhuayano, David Orlando

DNI. N° 45798648

Guerrero Rodríguez, Digna
Karina

DNI: 75731258

C.c/

Anexo 5: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA

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

La presente investigación se titula: **“Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021”**; y es dirigido por **LLANTO CARHUAYANO, David Orlando**, identificado con D.N.I. N° 45798648, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recabar información a través de la encuesta y acuerdo a los resultados proponer alternativas de solución para las MYPES proveedoras de insumos agropecuarias del distrito de Casma.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará aproximadamente **05** minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador. Desde ya se le agradece su participación. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

	
NOMBRES: <u>Nelly Amalia Guerrero Rodríguez</u>	DAVID LLANTO CARHUAYANO
D.N.I.: <u>44843312</u>	D.N.I: 45798648
CORREO: <u>AGOPERU@PERUAVILLA.SOL</u> @hotmail.com	INVESTIGADOR
PARTICIPANTE	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTA

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

La presente investigación se titula: **“Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021”**; y es dirigido por **LLANTO CARHUAYANO, David Orlando**, identificado con D.N.I. N° 45798648, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Recabar información a través de la encuesta y acuerdo a los resultados proponer alternativas de solución para las MYPES proveedoras de insumos agropecuarias del distrito de Casma.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará aproximadamente **05** minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador. Desde ya se le agradece su participación. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.


NOMBRES: Edward Marcos Romo
D.N.I.: 80253242
CORREO:

PARTICIPANTE


DAVID LLANTO CARHUAYANO
D.N.I: 45798648
INVESTIGADOR

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario aplicado a los propietarios y representantes de las MYPES proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021, tiene por finalidad recabar información, la misma que servirá para desarrollar la tesis de investigación titulada:

“Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021”

La información que usted proporciona será utilizada con fines de investigación y es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque con una X solo una de las siguientes alternativas para cada ítem de acuerdo a su opinión en la siguiente escala de valoración.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Escala valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: LIDERAZGO

N°	Ítems	Valoración				
Dimensión 1: Habilidades						
1	El jefe comunica la información a los colaboradores sobre aquellos temas que afectan a la empresa.	1	2	3	4	5
2	En la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades.	1	2	3	4	5
3	En la empresa el jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para poder tomar una decisión final.	1	2	3	4	5
4	En la empresa el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz.	1	2	3	4	5
5	En la empresa el jefe plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas.	1	2	3	4	5
6	El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.	1	2	3	4	5
7	En la empresa cuando se logran los objetivos el jefe los comunica a todos.	1	2	3	4	5
8	En la empresa el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias.	1	2	3	4	5
9	En la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.	1	2	3	4	5
10	En la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.	1	2	3	4	5
11	En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.	1	2	3	4	5
12	En la empresa el jefe construye una visión estimulante orientada al futuro.	1	2	3	4	5
13	En la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.	1	2	3	4	5
14	En la empresa el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.	1	2	3	4	5
15	El jefe promueve la confianza en la empresa.	1	2	3	4	5
16	En la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.	1	2	3	4	5
17	En la empresa el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.	1	2	3	4	5
18	En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
19	En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Ítems	Valoración				
Dimensión 1: Ciclo de Deming						
20	La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática.	1	2	3	4	5
21	La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.	1	2	3	4	5
22	La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas	1	2	3	4	5
23	La empresa establece los objetivos que quiere lograr.	1	2	3	4	5
24	La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.	1	2	3	4	5
25	La empresa establece políticas adecuadas para la calidad.	1	2	3	4	5
26	La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.	1	2	3	4	5
27	La empresa aplica lo planificado.	1	2	3	4	5
28	La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.	1	2	3	4	5
29	La empresa evalúa los resultados logrados	1	2	3	4	5
30	La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.	1	2	3	4	5
31	La empresa evalúa el comportamiento del producto que oferta.	1	2	3	4	5
32	La empresa toma decisiones sobre las mejoras.	1	2	3	4	5
33	La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio	1	2	3	4	5
34	La empresa crea nuevas mejoras.	1	2	3	4	5

¡GRACIAS!

Anexo 7: Validación de instrumento

Validación por experto 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Dr. Lic. Adm. Chero Fernández, Armando
- 1.2. **Grado Académico:** Dr. En Administración.
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración de empresas.
- 1.4. **Institución donde labora:** Municipalidad Provincial Del Santa.
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Jefe de Patrimonio.
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario para determinar la propuesta de mejora del liderazgo para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.
- 1.7. **Autor del instrumento:** Llanto Carhuayano, David Orlando
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.


Dr. Lic. Adm. ARMANDO CHERO FERNÁNDEZ
CLAD N° 0479
DNI N° 32796706

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Resolución de problemas	1. El jefe comunica la información a los colaboradores sobre aquellos temas que afectan a la empresa.	X		X		X		
			2. En la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades.	X		X		X		
			3. En la empresa el jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para poder tomar una decisión final.	X		X		X		
			4. En la empresa el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz.	X		X		X		
			5. En la empresa el jefe plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas.	X		X		X		
		Orientación a resultados	6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.	X		X		X		
			7. En la empresa cuando se logran los objetivos el jefe los comunica a todos.	X		X		X		
			8. En la empresa el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias	X		X		X		
			9. En la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.	X		X		X		
			10. En la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.	X		X		X		
			11. En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.	X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Buscar diferentes perspectivas	12. En la empresa el jefe construye una visión estimulante orientada al futuro.	X		X		X		
			13. En la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.	X		X		X		
			14. En la empresa el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.	X		X		X		
		Apoyar a los demás	15. El jefe promueve la confianza en la empresa.	X		X		X		
			16. En la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.	X		X		X		
			17. En la empresa el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.	X		X		X		
			18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.	X		X		X		
			19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.	X		X		X		

Dr. Lic. Adm. ARMANDO CHERO FERNÁNDEZ
CLAD N° 0470

DNI N° 32796706

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Planificar	20. La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática.	X		X		X		
			21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.	X		X		X		
			22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas.	X		X		X		
			23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr.	X		X		X		
			24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.	X		X		X		
			25. La empresa establece políticas adecuadas para la calidad.	X		X		X		
		Hacer	26. La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.	X		X		X		
			27. La empresa aplica lo planificado.	X		X		X		
			28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.	X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Verificar	29. La empresa evalúa los resultados logrados	X		X		X		
			30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.	X		X		X		
			31. La empresa evalúa el comportamiento del producto que oferta.	X		X		X		
		Actuar	32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras.	X		X		X		
			33. La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio	X		X		X		
			34. La empresa crea nuevas mejoras.	X		X		X		

Dr. Lc. Adm. ARMANDO CHERO FERNÁNDEZ
CLAD N° 0478

DNI N° 32796706

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario sobre propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

III. TESISISTA

Llanto Carhuayano David Orlando

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO

Dr. Lic. Asm. ARMANDO CHERO FERNÁNDEZ
CLAD N° 0470

EXPERTO EVALUADOR

DNI N° 32796706

Validación por experto 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoya

Grado Académico: Maestro en Educación

Profesión: Licenciado en Administración de Empresas

Institución donde labora: Instituto Superior Tecnológico “Argentina”

Cargo que desempeña: Docente de la Carrera Administración.

Denominación del instrumento: Cuestionario para determinar la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Autor del instrumento: Llanto Carhuayano, David Orlando

Carrera: Administración

VALIDACIÓN:

TÍTULO DE LA TESIS: Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021



Lic. Adm. VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA
CLAD N° 0688
ASESOR EMPRESARIAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Resolución de problemas	1. El jefe comunica la información a los colaboradores sobre aquellos temas que afectan a la empresa.	X		X		X		
			2. En la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades.	X		X		X		
			3. En la empresa el jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para poder tomar una decisión final.	X		X		X		
			4. En la empresa el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz.	X		X		X		
			5. En la empresa el jefe plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas.	X		X		X		
		Orientación a resultado	6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.	X		X		X		
			7. En la empresa cuando se logran los objetivos el jefe los comunica a todos.	X		X		X		
			8. En la empresa el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias	X		X		X		
			9. En la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.	X		X		X		
			10. En la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.	X		X		X		
			11. En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.	X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Buscar diferentes perspectivas	12. En la empresa el jefe construye una visión estimulante orientada al futuro.	X		X		X		
			13. En la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.	X		X		X		
			14. En la empresa el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.	X		X		X		
	Apoyar a los demás	15. El jefe promueve la confianza en la empresa.	X		X		X			
		16. En la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.	X		X		X			
		17. En la empresa el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.	X		X		X			
		18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.	X		X		X			
		19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.	X		X		X			


 Lc. Adm. VICTOR HUGO ESPINOSA O.T.
 CLAD N° 0688
 ASESOR EMPRESARIAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Planificar	20. La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática.	X		X		X		
			21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.	X		X		X		
			22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas.	X		X		X		
			23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr.	X		X		X		
			24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.	X		X		X		
			25. La empresa establece políticas adecuadas para la calidad.	X		X		X		
		Hacer	26. La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.	X		X		X		
			27. La empresa aplica lo planificado.	X		X		X		
			28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.	X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Verificar	29. La empresa evalúa los resultados logrados	X		X		X		
			30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.	X		X		X		
			31. La empresa evalúa el comportamiento del producto que oferta.	X		X		X		
	Actuar	32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras.	X		X		X			
		33. La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio	X		X		X			
		34. La empresa crea nuevas mejoras.	X		X		X			


 L.C. ADM. VICTOR HUGO ESPINOSA OTEÑA
 CLAD N° 0688
 ASESOR EMPRESARIAL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la “propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021”.

III. TESISTA

Llanto Carhuayano David Orlando

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
DNI 07535731
EXPERTO EVALUADOR

Validación por exporte 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Lic. Adm. Ralli Magipo
Lizbeth Giovanna

Grado Académico: Magister en Administración de Negocios.

Profesión: Administración de Empresas.

Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Cargo que desempeña: Docente.

Denominación del instrumento: Cuestionario para determinar Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

Autor del instrumento: Llanto Carhuayano, David Orlando

Carrera: Administración

VALIDACIÓN:

TÍTULO DE LA TESIS Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Resolución de problemas	1. El jefe comunica la información a los colaboradores sobre aquellos temas que afectan a la empresa.	X		X		X		
			2. En la empresa el jefe reúne al personal e informa últimas novedades.	X		X		X		
			3. En la empresa el jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para poder tomar una decisión final.	X		X		X		
			4. En la empresa el jefe es capaz de organizar y dominar su tiempo de forma eficaz.	X		X		X		
			5. En la empresa el jefe plantea varias alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas.	X		X		X		
		Orientación a resultados	6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.	X		X		X		
			7. En la empresa cuando se logran los objetivos el jefe los comunica a todos.	X		X		X		
			8. En la empresa el jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias	X		X		X		
			9. En la empresa el jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.	X		X		X		
			10. En la empresa el jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.	X		X		X		
			11. En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.	X		X		X		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 1: LIDERAZGO	Habilidades	Buscar diferentes perspectivas	12. En la empresa el jefe construye una visión estimulante orientada al futuro.	X		X		X		
			13. En la empresa el jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.	X		X		X		
			14. En la empresa el jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.	X		X		X		
		Apoyar a los demás	15. El jefe promueve la confianza en la empresa.	X		X		X		
			16. En la empresa el jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.	X		X		X		
			17. En la empresa el jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.	X		X		X		
			18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.	X		X		X		
			19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.	X		X		X		


 Lizbeth Ralli Magipo.
 Magister en Administración de Negocios

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Planificar	20. La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática.	X		X		X		
			21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.	X		X		X		
			22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas.	X		X		X		
			23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr.	X		X		X		
			24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.	X		X		X		
			25. La empresa establece políticas adecuadas para la calidad.	X		X		X		
			26. La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.	X		X		X		
			27. La empresa aplica lo planificado.	X		X		X		
	Hacer	28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.	X		X		X			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	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	
VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD	Ciclo de Deming	Verificar	29. La empresa evalúa los resultados logrados	X		X		X		
			30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.	X		X		X		
			31. La empresa evalúa el comportamiento del producto que oferta.	X		X		X		
	Actuar	32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras.	X		X		X			
		33. La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio	X		X		X			
		34. La empresa crea nuevas mejoras.	X		X		X			


 Lizbeth Ralli Magipo.
 Magister en Administración de Negocios

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

III. TESISISTA

Llanto Carhuayano David Orlando

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....

APROBADO:

SI

NO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios
D.N.I N° 40311682
EXPERTO EVALUADOR

Anexo 8: Prueba de alfa de Cronbach

Variable 1: liderazgo

SUJETO	PREGUNTAS																			TOTAL
	ITEM 01	ITEM 02	ITEM 03	ITEM 04	ITEM 05	ITEM 06	ITEM 07	ITEM 08	ITEM 09	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	
ENCUESTADO 01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 02	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 03	3	1	3	4	3	5	2	3	5	3	4	4	3	2	4	3	3	1	1	57
ENCUESTADO 04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	88
ENCUESTADO 06	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	91
ENCUESTADO 07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 08	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 09	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	92
ENCUESTADO 10	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	86
ENCUESTADO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 12	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	87
ENCUESTADO 13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
ENCUESTADO 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
ENCUESTADO 15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
VARIANZAS	0.507	1.049	0.293	0.116	0.293	0.062	0.596	0.293	0.116	0.249	0.062	0.196	0.507	0.64	0.293	0.489	0.293	1.022	1.022	

INTERVALO QUE PERTENECE EL COEFICIENTE DE CRONBACH	VALORACIÓN DE LA FIABILIDAD DE LOS ÍTEMS ANALIZADOS
[0 ; 0.5 [Inaceptable
[0.5 ; 0.6 [Pobre
[0.6 ; 0.7 [Débil
[0.7 ; 0.8 [Aceptable
[0.8 ; 0.9 [Bueno
[0.9 ; 1]	Excelente

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

∑ (Símbolo sumatoria)

K (Numero de ítems) = 19

Vi (Variancia de cada ítem) = 8.15

Vt (Varianza total) = 87.60

α (Alfa) = **0.96**

Variable 2: Gestión de calidad

SUJETO	PREGUNTAS															TOTAL
	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	
ENCUESTADO 01	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 02	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 03	4	3	3	1	4	2	3	4	2	1	3	4	5	3	2	44
ENCUESTADO 04	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 05	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	69
ENCUESTADO 06	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	65
ENCUESTADO 07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 08	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 09	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	70
ENCUESTADO 10	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	69
ENCUESTADO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 12	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	70
ENCUESTADO 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
ENCUESTADO 15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
VARIANZA	0.222	0.329	0.329	1.022	0.196	0.596	0.293	0.382	0.782	1.022	0.329	0.116	0.062	0.249	0.622	

INTERVALO QUE PERTENECE EL COEFICIENTE DE CRONBACH	VALORACIÓN DE LA FIABILIDAD DE LOS ÍTEMS ANALIZADOS
[0 ; 0.5 [Inaceptable
[0.5 ; 0.6 [Pobre
[0.6 ; 0.7 [Débil
[0.7 ; 0.8 [Aceptable
[0.8 ; 0.9 [Bueno
[0.9 ; 1]	Excelente

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- Σ (Símbolo sumatoria)
- K (Numero de ítems) = 15
- Vi (Variancia de cada ítem) = 6.55
- Vt (Varianza total) = 61.23
- α (Alfa) → **0.96**

Por lo tanto, se llega a la conclusión que la prueba piloto realizado de ambas variables tiene un resultado **EXELENTE** con un resultado de **0.96 nivel de confianza**.

Anexo 9: Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, David Orlando Llanto Carhuayano, identificado con DNI. N° 45798648, código de estudiante 0111181170 de la escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, copiados. Los resultados fueron obtenidos de los propietarios, representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en forma voluntaria para realizar la investigación titulada: Propuesta de mejorar del liderazgo para la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio, rubro proveedores de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciado 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 de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. 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 la 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: Casma 12 de octubre 2022



David Llanto Carhuayano
DNI. N° 45798648

Anexo 10: Figuras.

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

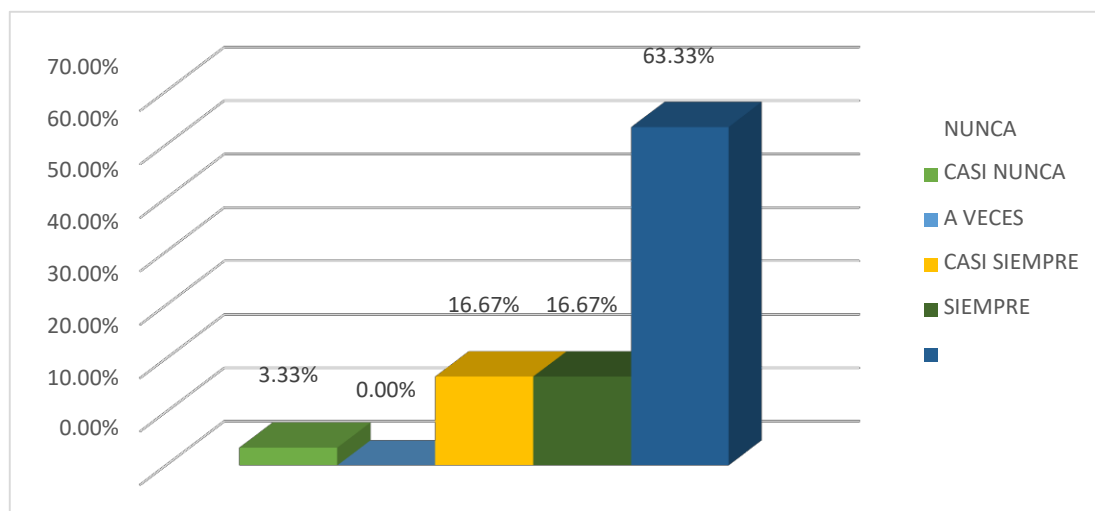


Figura 1. Comunica la información a los colaboradores sobre temas que afectan a la empresa.

Fuente: Tabla 1

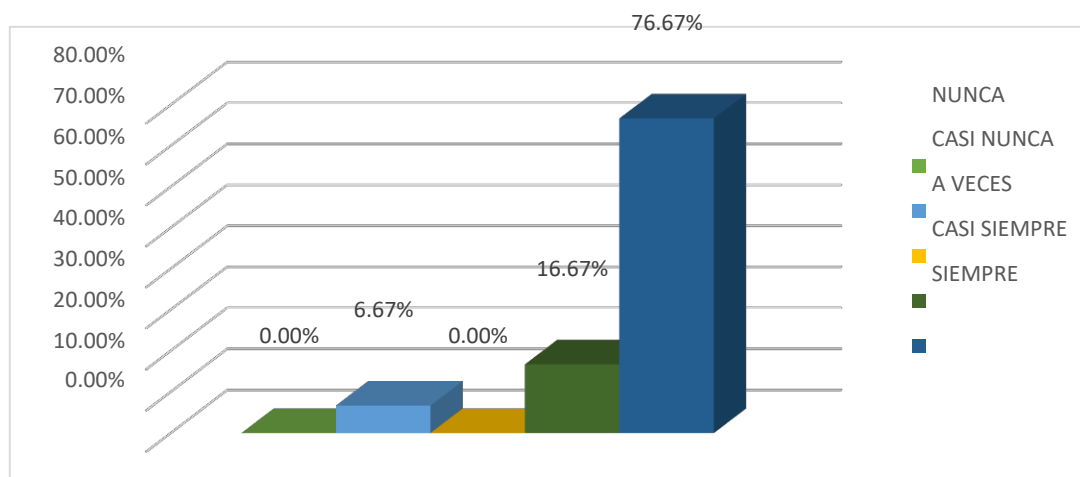


Figura 2. El jefe reúne al personal e informa últimas novedades.

Fuente: Tabla 1

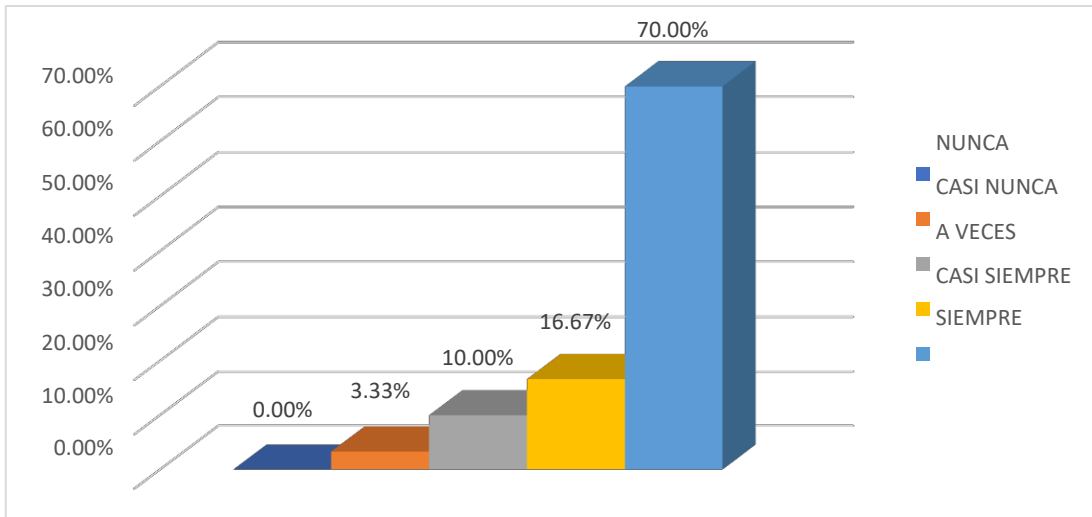


Figura 3. Toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores para tomar una decisión final.

Fuente: Tabla 1

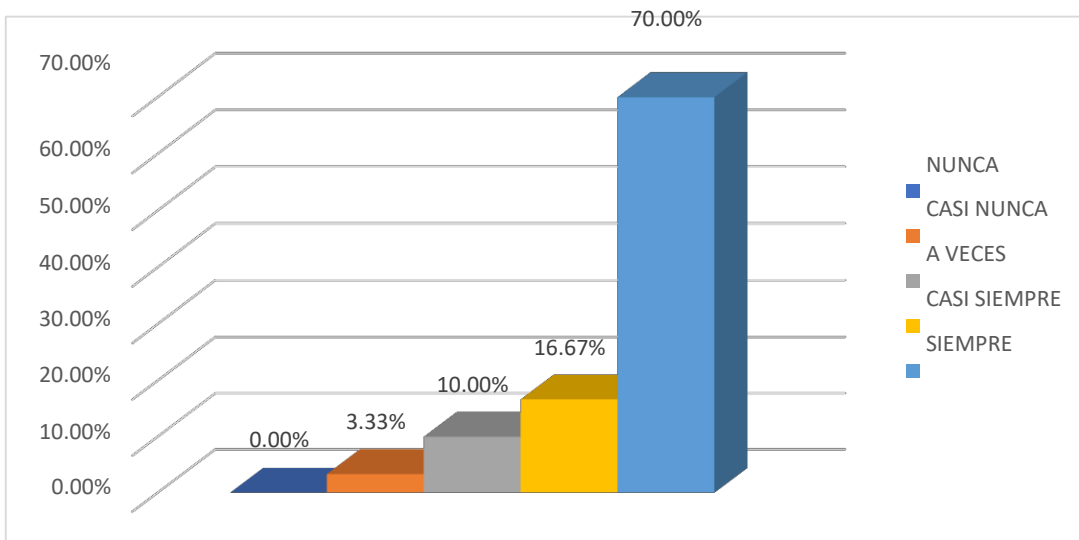


Figura 4. El jefe organiza y domina su tiempo de forma eficaz.

Fuente: Tabla 1

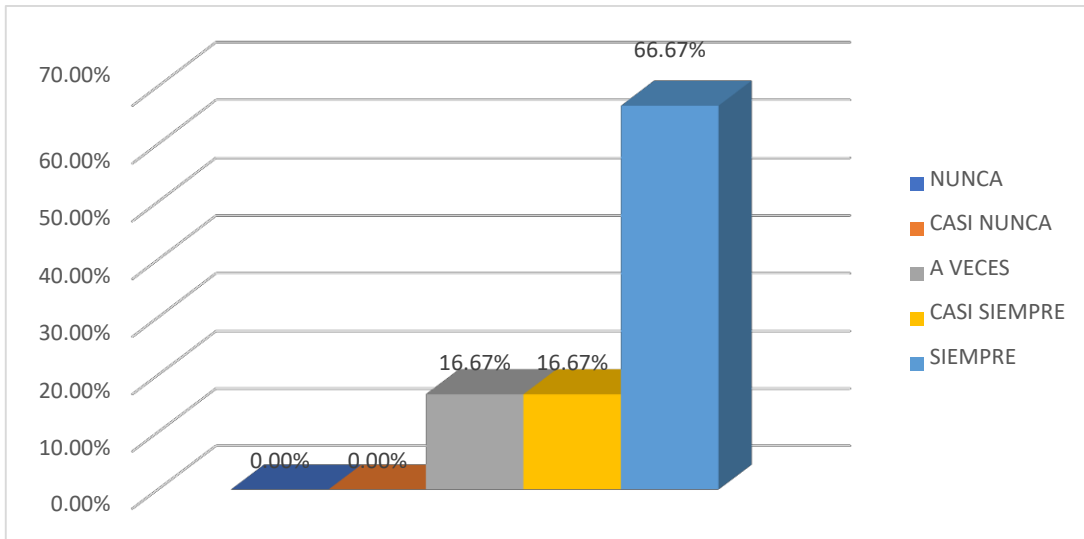


Figura 5. El jefe plantea alternativas coherentes y válidas de solución a los problemas.

Fuente: Tabla 1

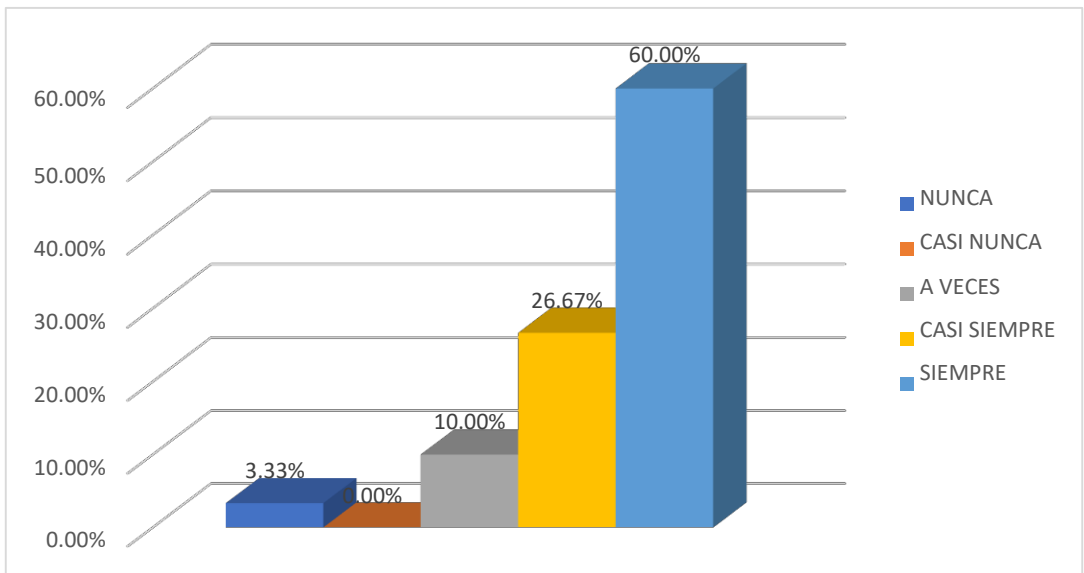


Figura 6. El jefe crea objetivos orientados al mejoramiento de la empresa.

Fuente: Tabla 1

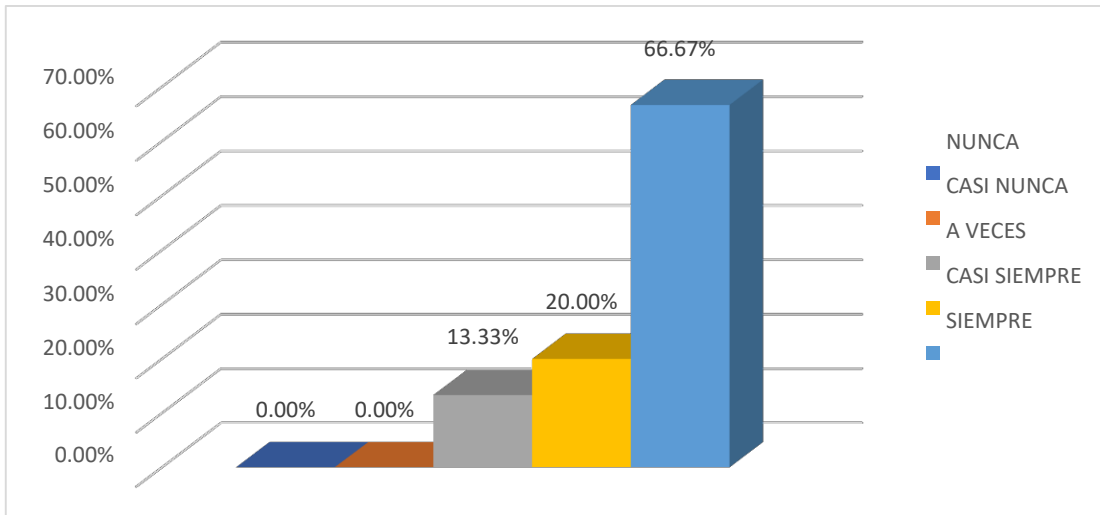


Figura 7. En la empresa cuando se logra los objetivos el jefe los comunica a todos.

Fuente: Tabla 1

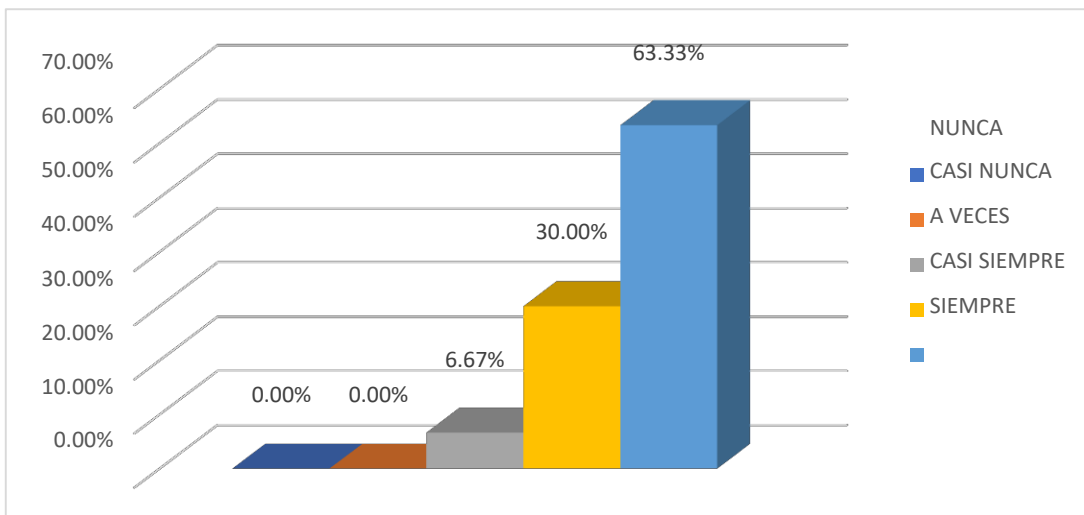


Figura 8. El jefe identifica nuevas oportunidades y establece nuevas estrategias.

Fuente: Tabla 1

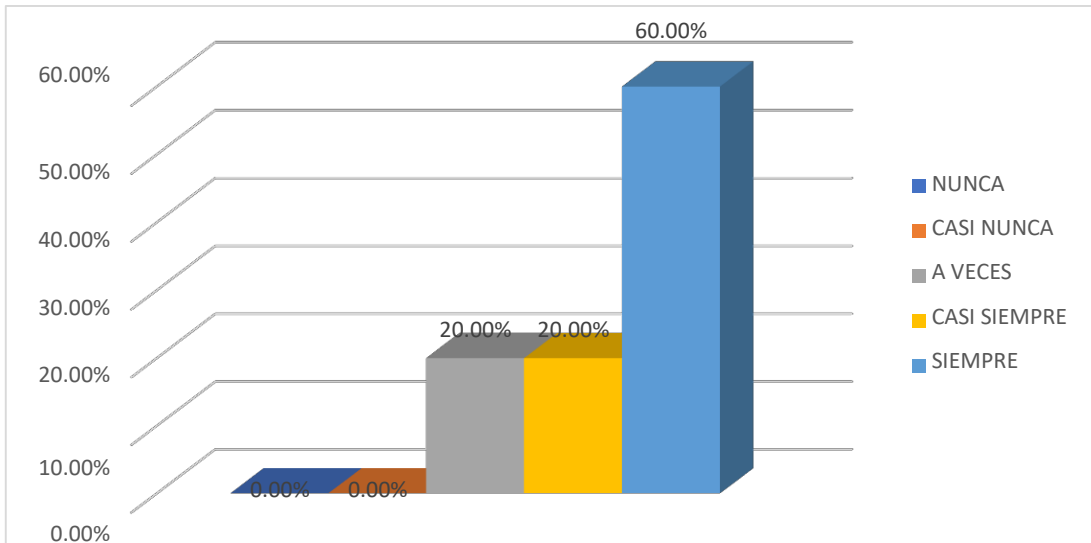


Figura 9. El jefe aplica un sistema de trabajo efectivo.

Fuente: Tabla 1

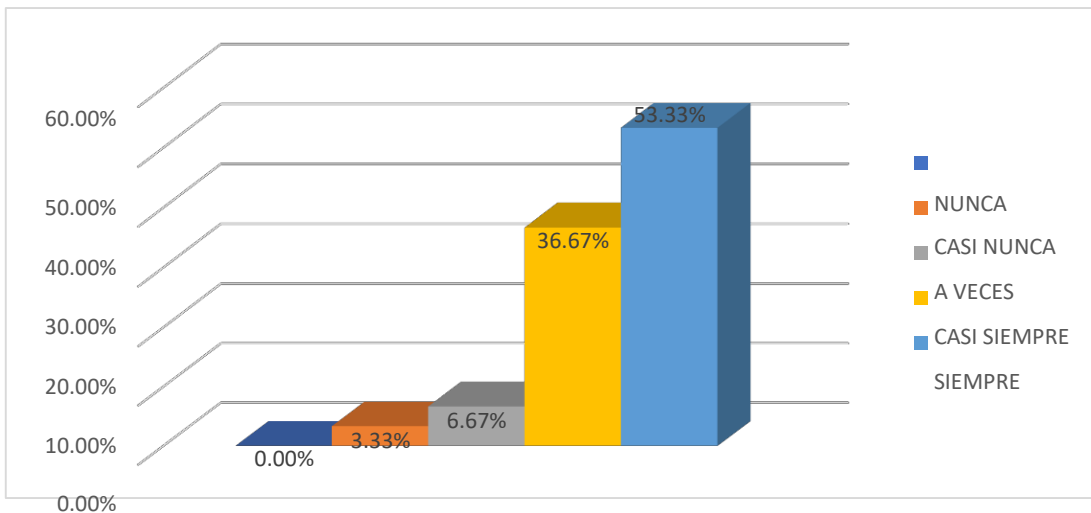


Figura 10. El jefe sustenta sus propuestas con claridad ante los demás.

Fuente: Tabla 1

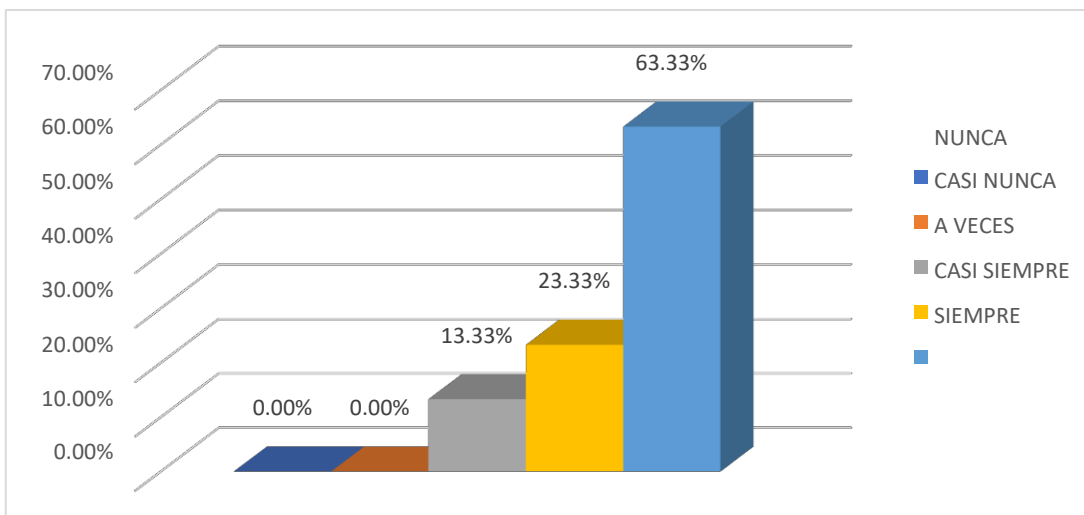


Figura 11. En la empresa sus aportes son valorados por su jefe.

Fuente: Tabla 1

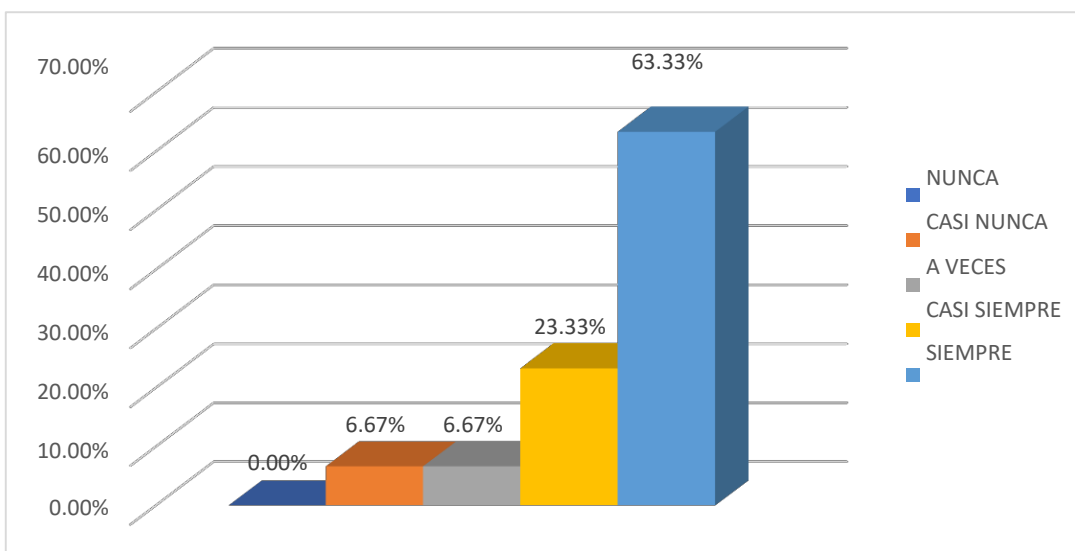


Figura 12. El jefe construye una vision estimulante orientada al futuro.

Fuente: Tabla 1

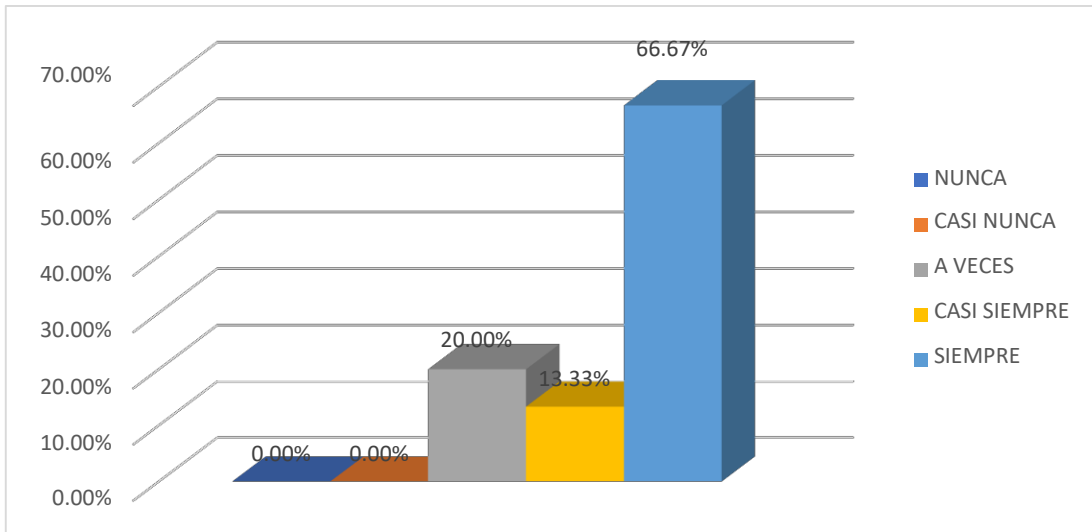


Figura 13. El jefe cuando resuelve problemas tiende a buscar diferentes perspectivas.

Fuente: Tabla 1

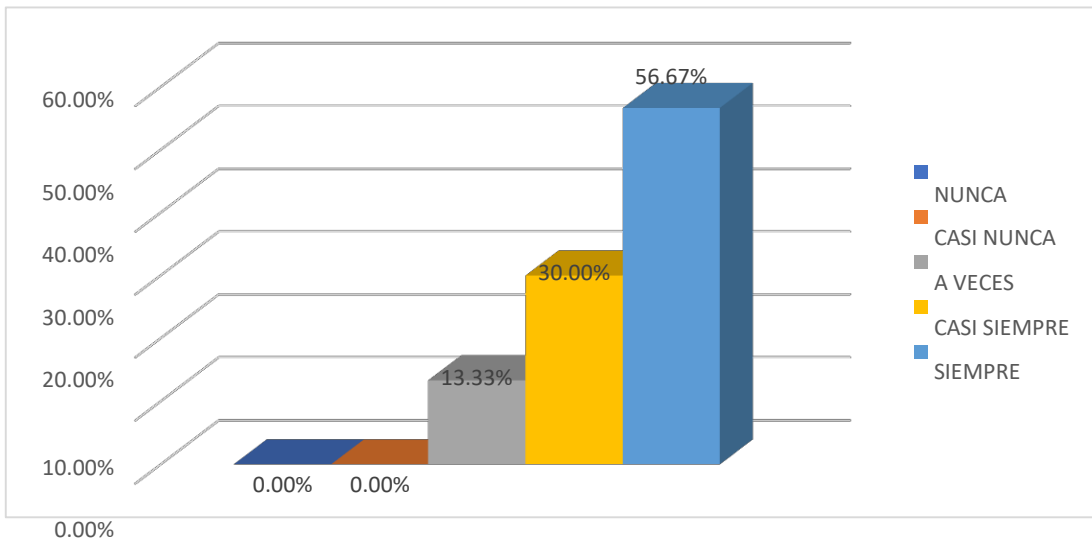


Figura 14. El jefe desarrolla programas para mejorar el desempeño.

Fuente: Tabla 1

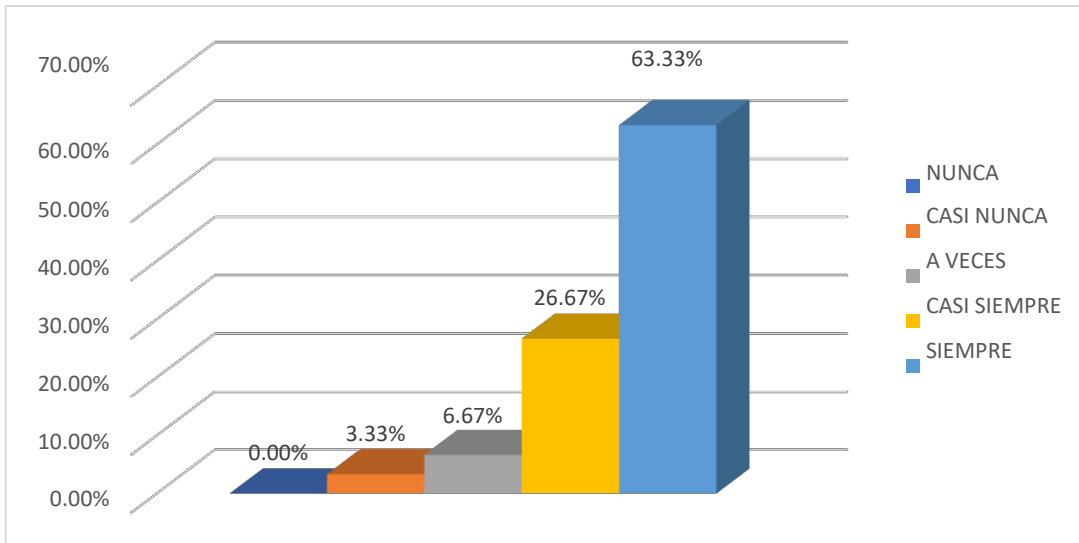


Figura 15. El jefe promueve la confianza en la empresa.

Fuente: Tabla 1

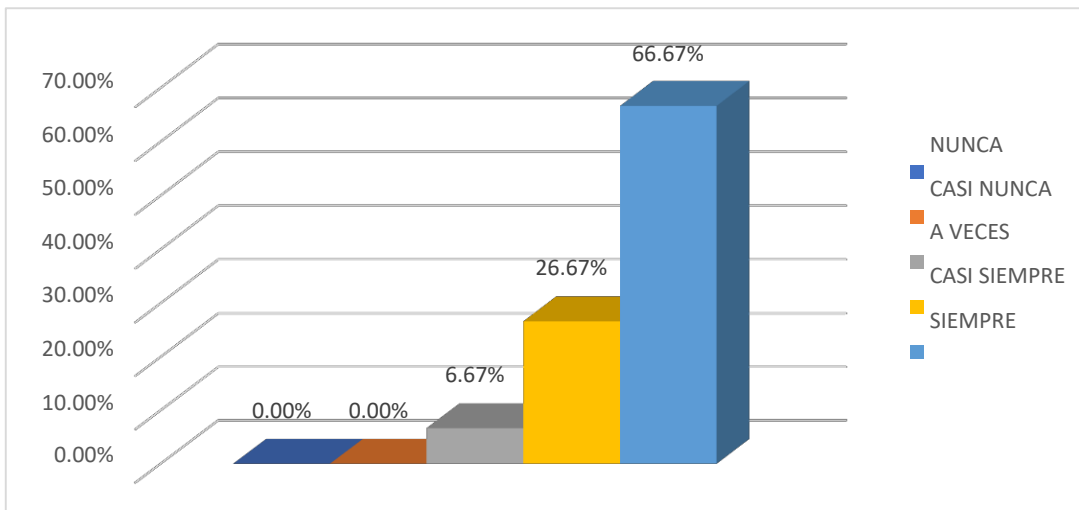


Figura 16. El jefe muestra interés por el bienestar de los colaboradores.

Fuente: Tabla 1

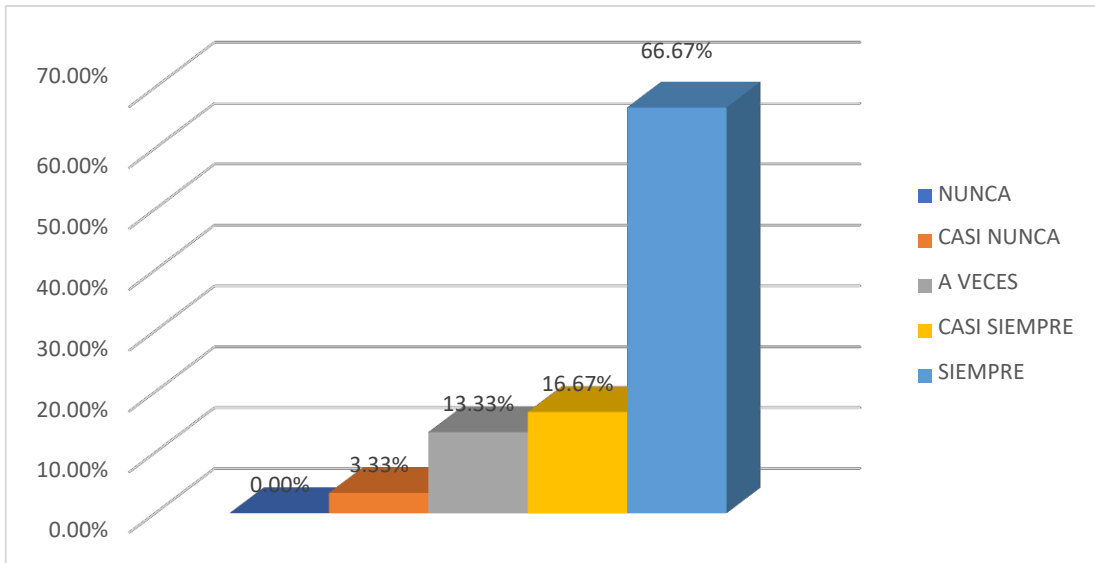


Figura 17. El jefe promueve el trabajo en equipo para solucionar problemas.

Fuente: Tabla 1

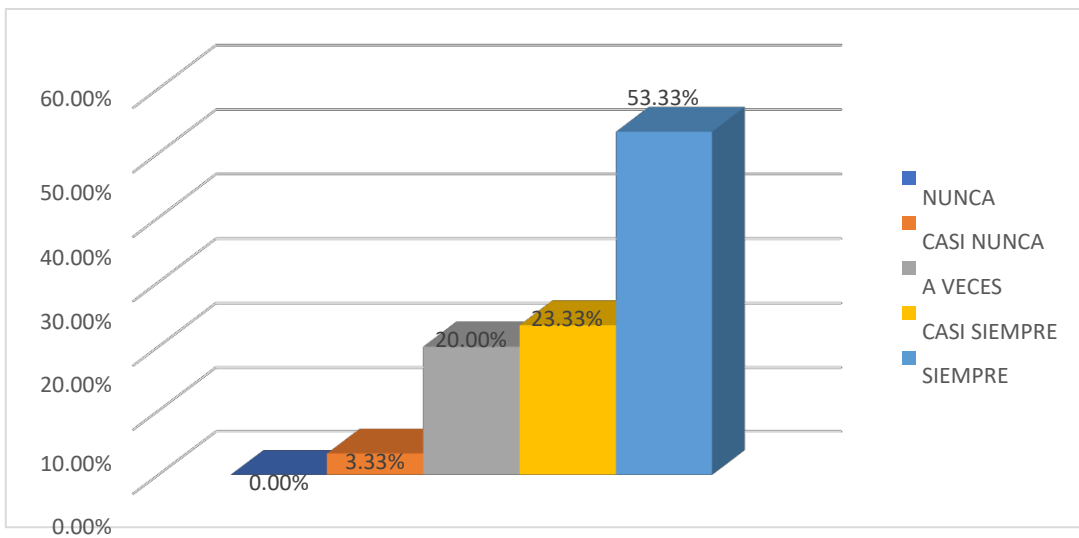


Figura 18. En la empresa el jefe motiva el buen desempeño de sus colaboradores.

Fuente: Tabla 1

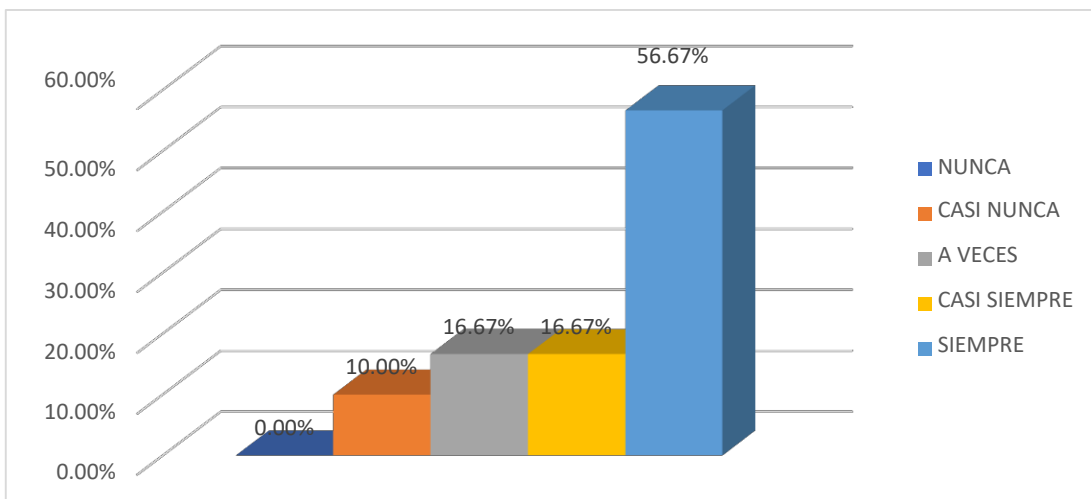


Figura 19. En la empresa el jefe ayuda a resolver los conflictos de los colaboradores.

Fuente: Tabla 1

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro proveedoras de insumos agrícolas del distrito de Casma, 2021.

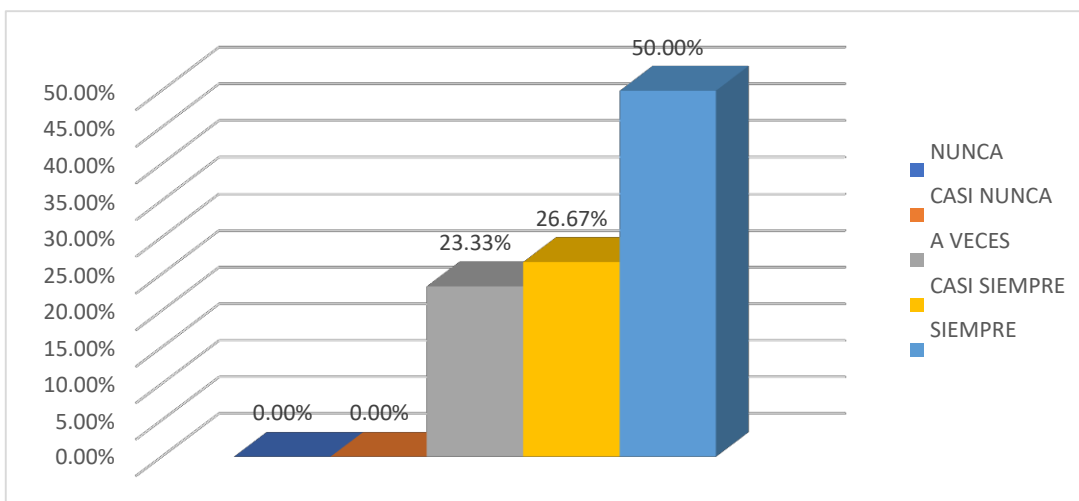


Figura 20. La empresa diagnóstica y analiza su situación problemática.

Fuente: Tabla 2

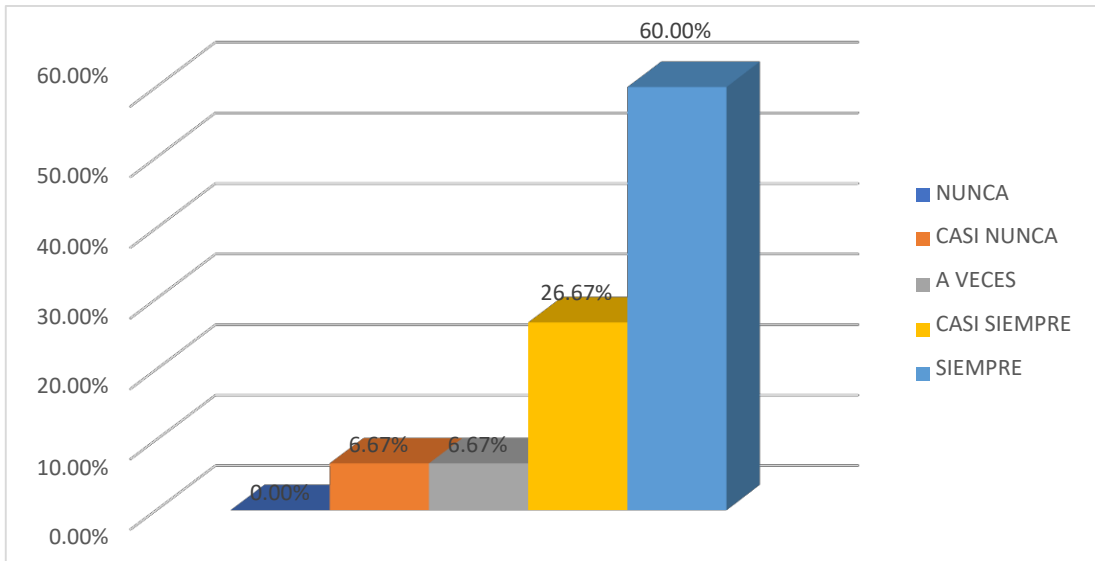


Figura 21. La empresa identifica las necesidades y expectativas de los clientes.

Fuente: Tabla 2

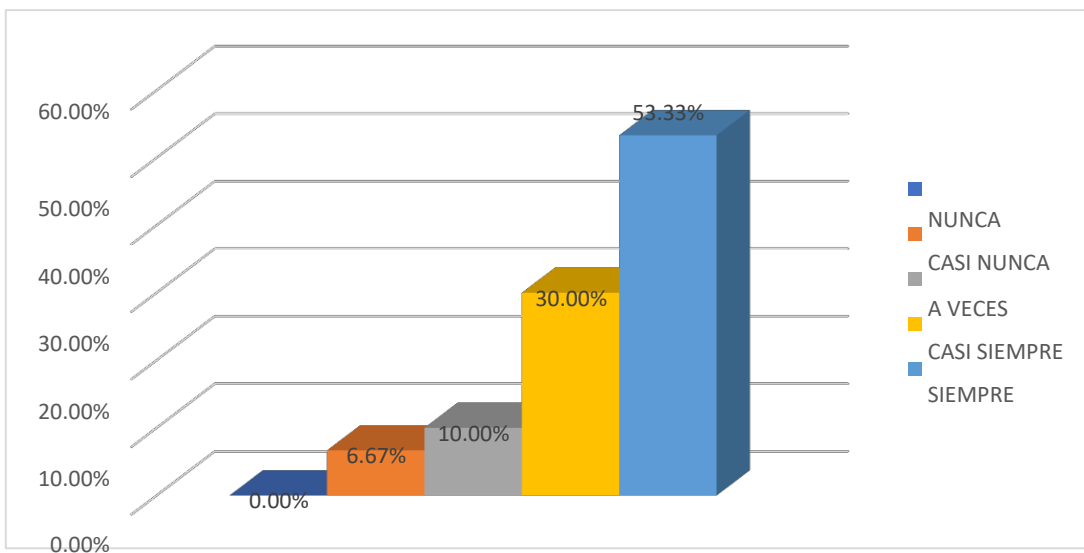


Figura 22. La empresa elabora un plan de acción para solucionar los problemas.

Fuente: Tabla 2

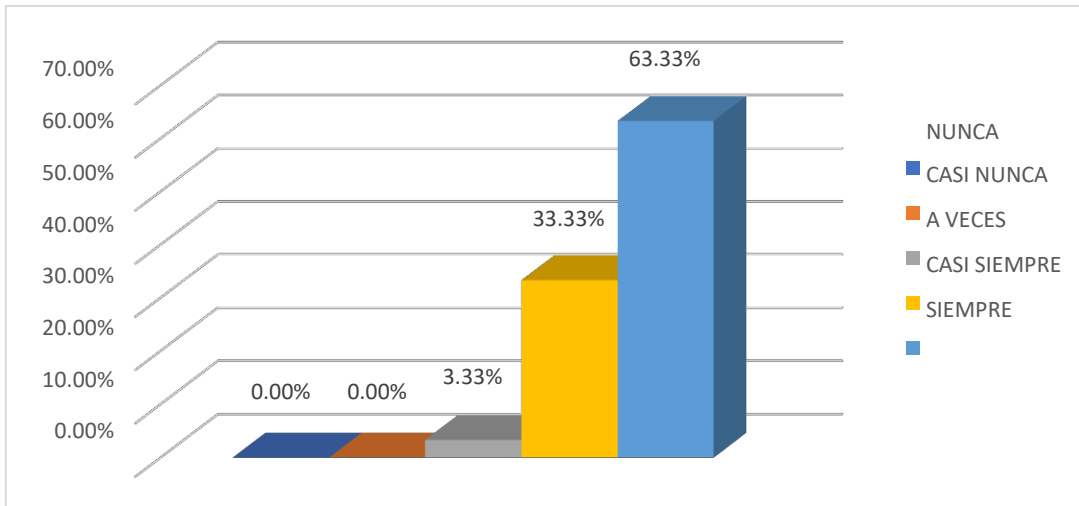


Figura 23. La empresa establece los objetivos que quiere lograr.

Fuente: Tabla 2

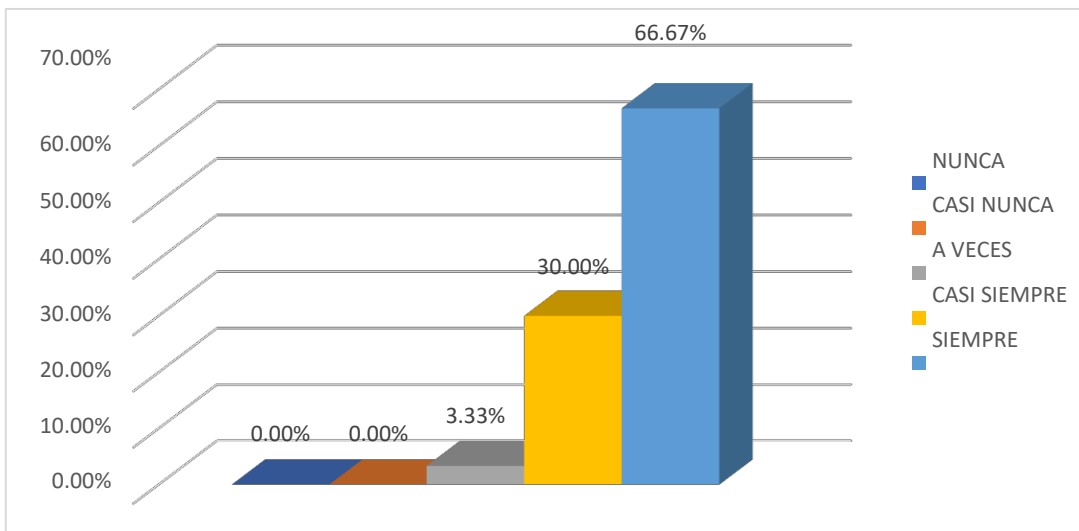


Figura 24. La empresa implementa mejoras en la calidad de sus productos y servicios.

Fuente: Tabla 2

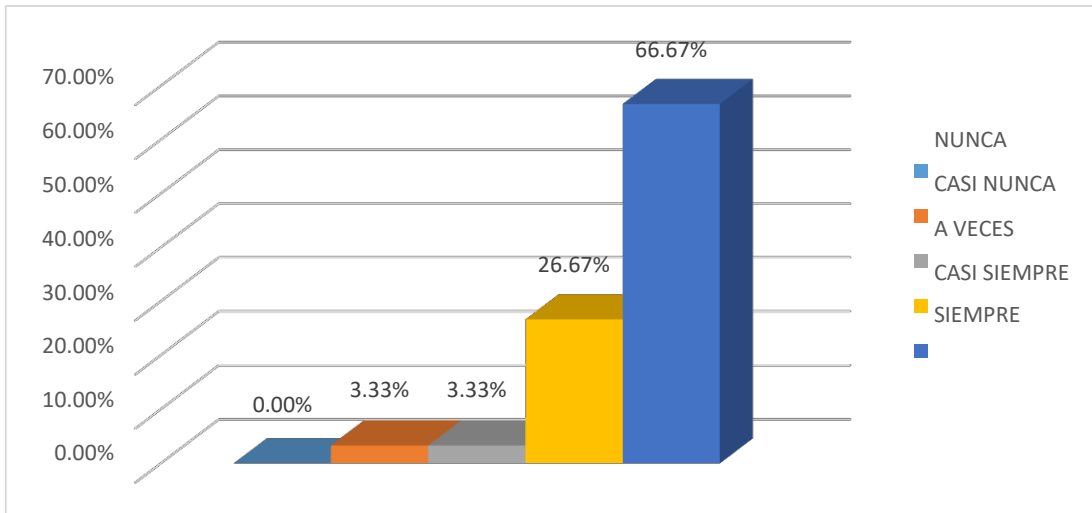


Figura 25. La empresa establece politicas adecuadas para la calidad.

Fuente: Tabla 2

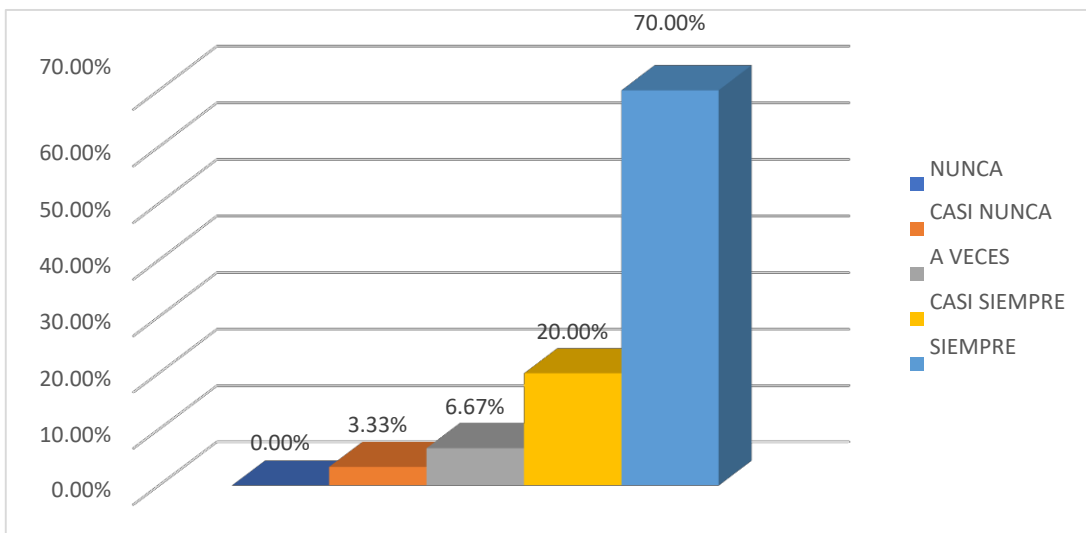


Figura 26. La empresa elabora estrategias para ejecutar las mejoras.

Fuente: Tabla 2

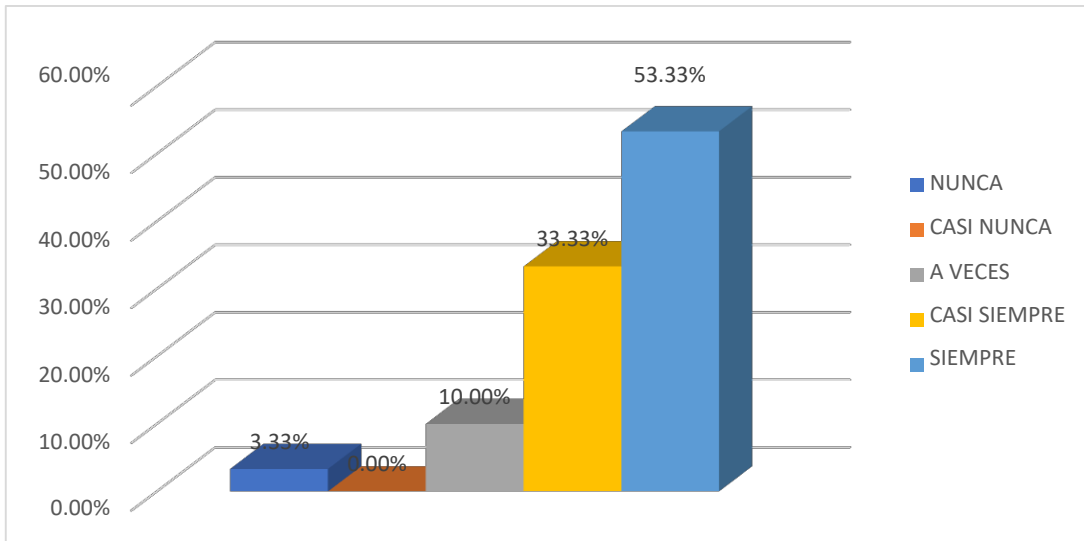


Figura 27. La empresa aplica lo planificado.

Fuente: Tabla 2

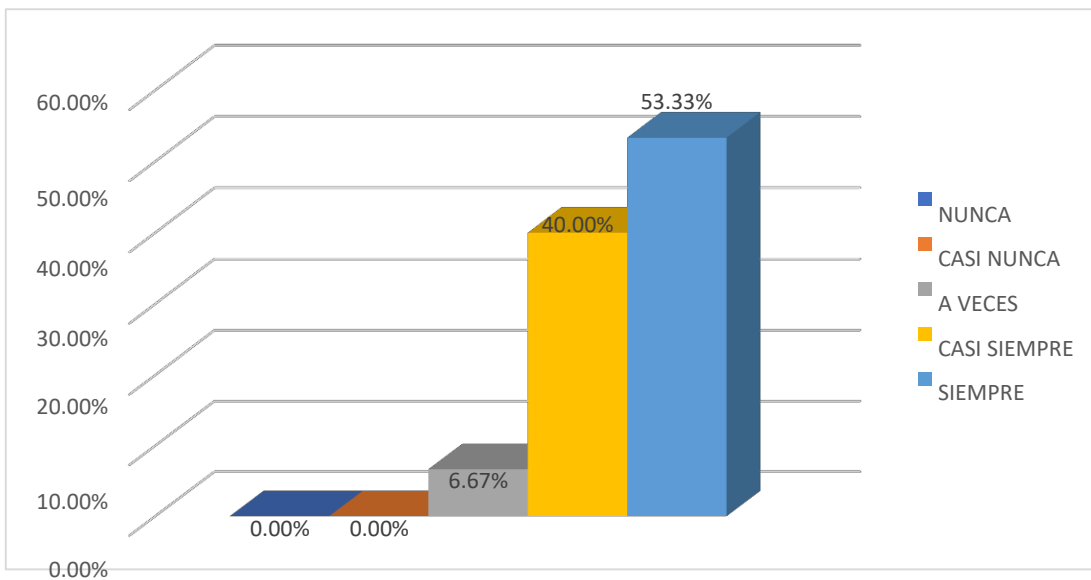


Figura 28. La empresa recopila datos para determinar que ha sucedido con las mejoras.

Fuente: Tabla 2

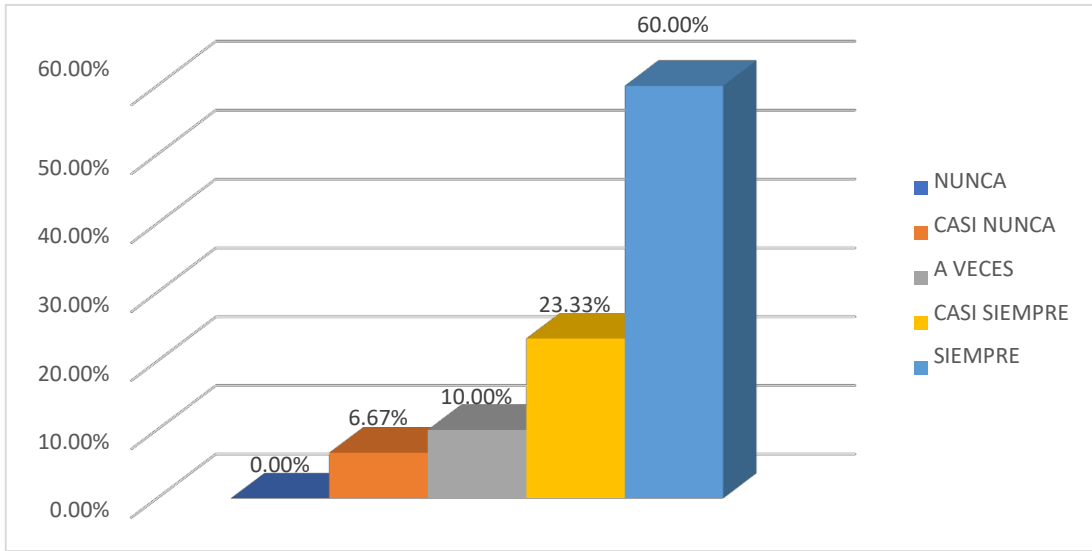


Figura 29. La empresa evalúa los resultados logrados.

Fuente: Tabla 2

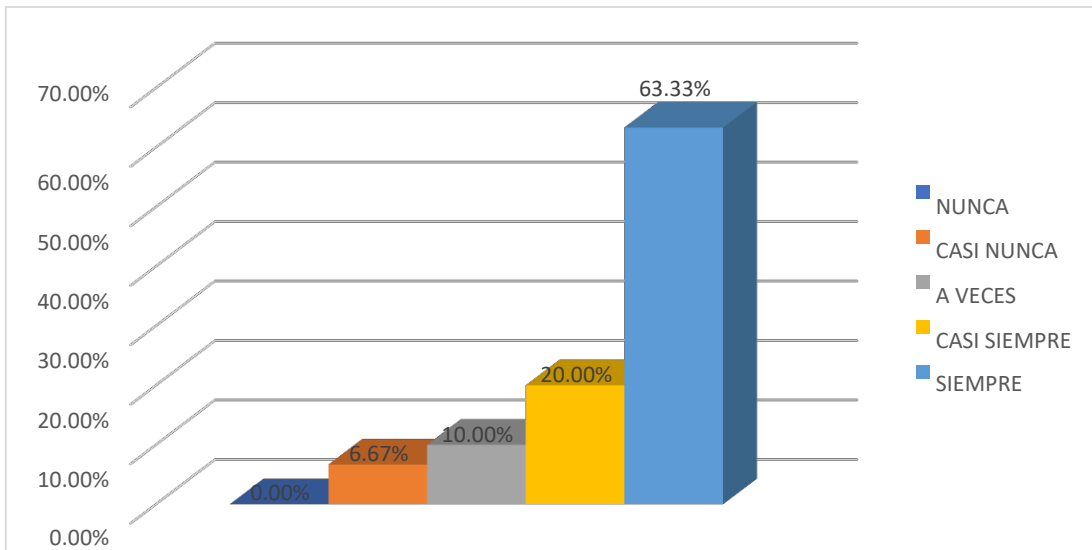


Figura 30. La empresa establece acciones correctivas en las mejoras.

Fuente: Tabla 2

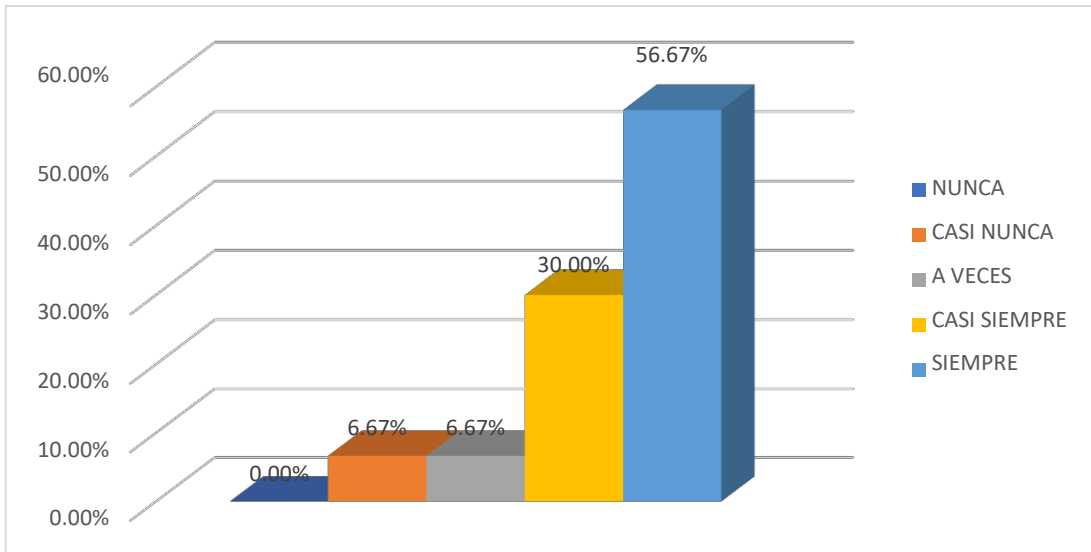


Figura 31. La empresa evalúa el comportamiento del producto que ofertan.

Fuente: Tabla 2

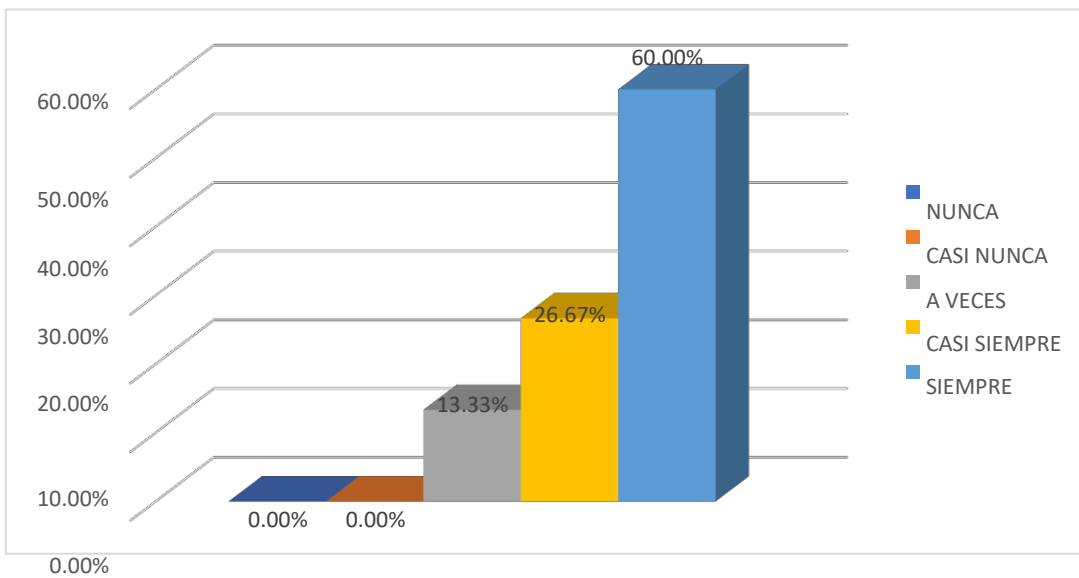


Figura 32. La empresa toma decisiones sobre las mejoras.

Fuente: Tabla 2

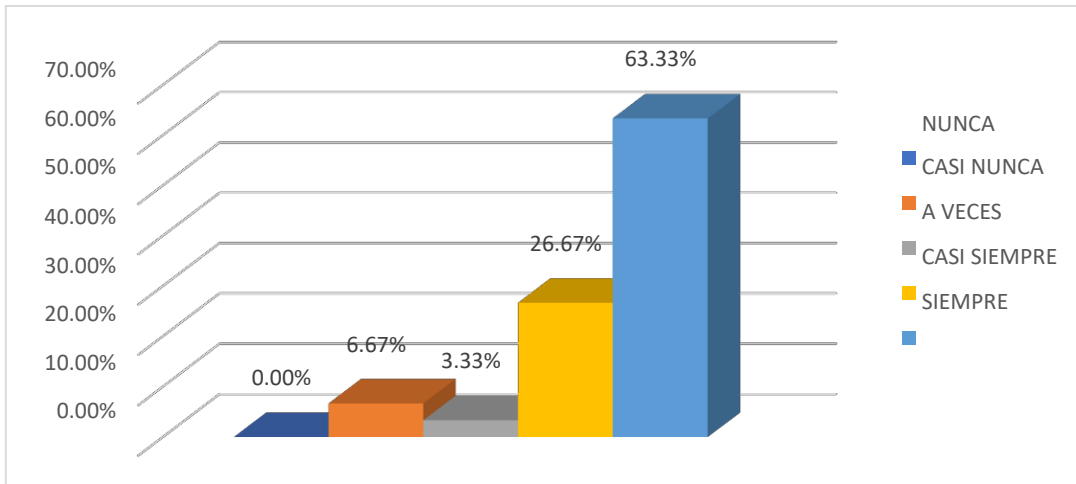


Figura 33. La empresa sistematiza las experiencias para mejorar la calidad del producto y del servicio.

Fuente: Tabla 2

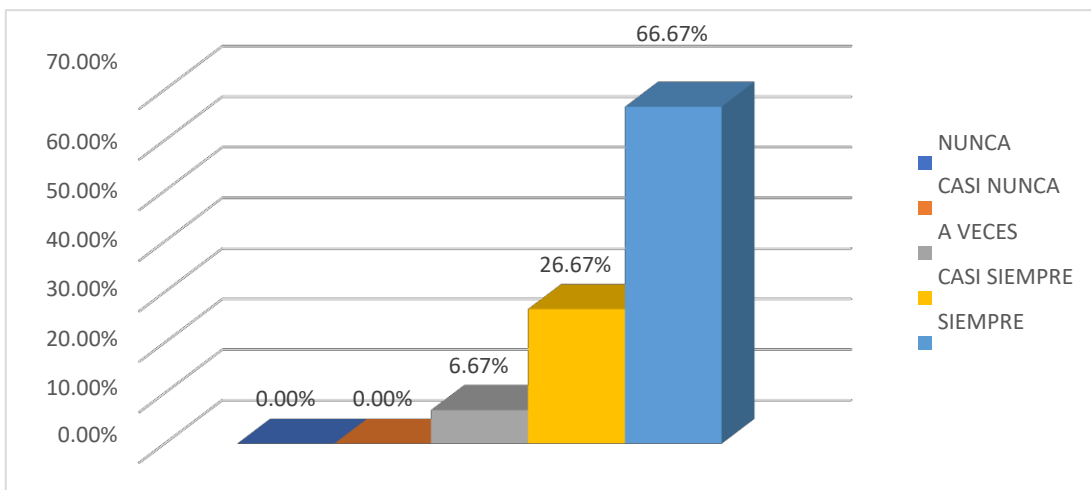


Figura 34. La empresa crea nuevas mejoras.

Fuente: Tabla 2

Anexo 11: Evidencias de participantes en la ejecución de las encuestas.

