



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL LIDERAZGO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE  
CALIDAD DEL RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS  
EN EL CASCO URBANO DE CHIMBOTE 2023**

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

**AUTOR  
CHAPA MELGAREJO, LUCIA MILAGRITOS**

**ORCID 0000-0001-8138-068X**

**ASESOR  
DR. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE, PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0038-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:40** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL LIDERAZGO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS EN EL CASCO URBANO DE CHIMBOTE 2023**

**Presentada Por :**  
(0111182018) **CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL LIDERAZGO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS EN EL CASCO URBANO DE CHIMBOTE 2023 Del (de la) estudiante CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 21 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

A mi madre, por siempre creer en mis sueños y darme ánimos en mis noches más oscuras. A mi padre por sentirse orgullo de mí, por su cariño incondicional y su anhelo de ser una mujer independiente como también sobresaliente.

A mi hermano que es mi primer ejemplo de que todos los sueños se hacen realidad, pero siempre con perseverancia y disciplina, también por sus sabios consejos. Por último, a mi pequeña princesa que donde sea que se encuentre este siendo más feliz de lo que fue en esta vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme una bonita familia con quienes compartiré el resto de mi vida, por mi buena salud e inteligencia, aspiraciones y metas a largo plazo, también por los sueños que deseo cumplir que me mantienen con inspiración para seguir con vida.

## ÍNDICE GENERAL

Caratula .....	.....
Acta de sustentacion.....	II
Constancia de originalidad .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice general .....	VII
Lista de tablas.....	IX
Resumen.....	X
Abstract .....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Hipótesis .....	49
III. METODOLOGIA .....	50
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	50
3.2. Población y muestra.....	52
3.3. Matriz de operacionalización de variables.....	66
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información.....	69
3.5. Método de análisis de datos .....	69
3.6. Aspectos éticos .....	70
IV. RESULTADOS .....	72
4.1. Resultados .....	72
4.2. DISCUSIÓN .....	77
V. CONCLUSIONES .....	89
VI. RECOMENDACIONES .....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	103
ANEXO.....	117
Anexo 01 Matriz de consistencia .....	117
Anexo 02 Instrumento de recolección de información .....	119
Anexo 03 Validez del instrumento.....	122
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento .....	134

Anexo 05 Formato de Consentimiento informado .....	135
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información.....	138
Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos).....	141

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023 .....	72
<b>Tabla 2:</b> Características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023 .....	74
<b>Tabla 3:</b> Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023 .....	76

## RESUMEN

En esta investigación se tuvo como objetivo general: Identificar la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en el rubro venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote. 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo – de propuesta, diseño no experimental – de corte transversal, se tuvo como población a 50 representantes de las myps venta de ropa para damas y una muestra de 15 microempresarios, aplicando la técnica encuesta, llegando a obtener los siguientes resultados relevantes: El 67.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que la motivación mejora el desempeño en la empresa, El 73.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que saber dirigir la empresa y trabajadores es fundamental para un líder, El 53.0% de los representantes respondió que están de acuerdo con que el liderazgo si es importante para mejorar la gestión del trabajo. Concluyendo que la mayoría de los representantes se caracteriza porque influye en el aspecto económico de la empresa, el liderazgo influye totalmente en el desarrollo empresarial, la motivación impulsa a mejorar el desempeño de la empresa, Estos hallazgos proporcionan información relevante para el diseño e implementación de estrategias de liderazgo en el entorno empresarial.

**Palabras calves:** Liderazgo, gestión, calidad, representantes, mypes.

## ABSTRACT

In the investigation the general objective was: Identify the proposal for improvement in leadership for quality management in micro and small businesses in the women's clothing sales sector in the district of Chimbote. 2022. The research was of a quantitative type, descriptive level - proposal, non-experimental design - cross-sectional, the population was 50 representatives of the myps selling women's clothing and a sample of 15 micro-entrepreneurs, applying the survey technique, reaching the following relevant results: 67.0% of the representatives fully agree that motivation improves performance in the company, 73.0% of the representatives responded that they fully agree that knowing how to run the company and workers is Fundamental for a leader, 53.0% of the representatives answered that they agree that leadership is important to improve work management. Concluding that the majority of the representatives is characterized because it influences the economic aspect of the company, the majority totally influences the business development, the majority fully agrees that motivation drives to improve the performance of the company, These findings provide information relevant for the design and implementation of leadership strategies in the business environment.

Cal words. Leadership, management, quality, representatives, myp

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Torres (2023) menciona que las micro y pequeñas empresas (mypes) son empresas que tienen menos de diez empleados y son administradas por sus propios dueños o familiares. Estas empresas requieren poca inversión inicial y se dedican a la venta de productos dirigidos al público en general. A nivel nacional, las mypes en Perú contribuyen a la generación de empleo y tienen un impacto significativo en la economía del país. Sin embargo, también se menciona que las mypes enfrentan problemáticas relacionadas con la falta de conocimiento y la falta de voluntad para expandirse. Esta problemática no es exclusiva de Perú, sino que se presenta a nivel mundial. Las mypes en diferentes países enfrentan desafíos similares en términos de limitaciones de recursos, dificultades para acceder a financiamiento y limitada capacidad para competir en el mercado global.

Según un estudio realizado por Zamudio (2020), se reveló que en México existe una notable escasez de líderes en aproximadamente el 80% de las empresas, y solo una pequeña proporción de ellas implementa programas de capacitación en sus equipos de trabajo para identificar y fomentar nuevos líderes. Esta falta de líderes en las organizaciones representa una limitante significativa para el desarrollo del liderazgo. Una de las principales razones que dificultan el desarrollo del liderazgo en las empresas es la carencia de recursos tanto en términos de tiempo como de dinero. El tiempo limitado disponible en el entorno empresarial actual impide dedicar suficiente atención y esfuerzo al desarrollo de habilidades de liderazgo. Además, la inversión económica requerida para implementar programas de capacitación en liderazgo puede ser considerada un obstáculo para muchas organizaciones, especialmente las de menor tamaño o con recursos financieros limitados.

En su estudio, Mata, Mata y Terranova (2020) resaltan la importancia de que las empresas en Ecuador se dediquen de manera constante a evaluar y optimizar sus niveles de productividad. Esto se debe a que, en un futuro, su capacidad de competitividad en el mercado podría estar en riesgo, lo que acarrearía graves problemas para las organizaciones. En el entorno empresarial actual, las empresas se enfrentan diariamente a una competencia agresiva, así como a las crecientes demandas de los clientes y consumidores, los avances tecnológicos y los cambios económicos, lo cual tiene un impacto significativo en su funcionamiento. Por esta razón, es crucial que las empresas adquieran conocimientos

sólidos sobre la gestión de calidad, ya que estos conocimientos contribuyen directamente a la mejora de la productividad empresarial. El constante examen y optimización de los niveles de productividad permiten a las empresas no solo mantenerse competitivas en el mercado actual, sino también adaptarse a las demandas cambiantes y mantener su posición a largo plazo. La competencia agresiva requiere que las empresas mejoren continuamente sus procesos y busquen la eficiencia en todas las áreas de su operación. Además, la creciente exigencia de los clientes y consumidores implica que las empresas deben ofrecer productos y servicios de alta calidad, cumpliendo con los estándares y expectativas del mercado.

Lima, como la capital de Perú, enfrenta desafíos en cuanto al liderazgo, especialmente debido a la presión ejercida por las empresas que operan en la ciudad. Estas empresas buscan reclutar personal directivo, como gerentes y jefes, lo cual agudiza aún más la competencia en el mercado laboral. Con el objetivo de aumentar la rentabilidad del país y garantizar la continuidad de los negocios, las empresas se ven obligadas a ser cada vez más exigentes en sus procesos de evaluación y contratación. Las preocupaciones sobre la seguridad ciudadana, la informalidad y otros factores también afectan la dinámica del liderazgo en Lima. Sin embargo, uno de los principales problemas identificados es la falta de habilidades para ser guía y referente para los demás. Aunque es relativamente fácil adquirir conocimientos teóricos sobre liderazgo, la dificultad radica en la aplicación práctica de dichos conocimientos. Muchos individuos no están dispuestos a asumir las responsabilidades de liderar a otros, debido al temor a cometer errores o fracasar. Por lo tanto, prefieren ser liderados en lugar de asumir roles de liderazgo (Vásquez, 2018).

En la ciudad de Cajamarca, esta realidad no pasa desapercibida. Uno de los principales problemas que enfrentan las empresas en esta localidad es la deficiencia administrativa y la informalidad en sus operaciones. Esta situación las coloca en una posición de alto riesgo, impidiéndoles competir eficientemente con otras empresas del mercado. Además, dificulta su capacidad para afrontar los retos y desafíos que se les presentan. En este contexto, la implementación de la gestión de calidad se convierte en una herramienta fundamental para mejorar la situación de las empresas cajamarquinas. Al adoptar prácticas y estándares de calidad, estas organizaciones pueden fortalecer sus procesos administrativos, garantizar una mayor eficiencia y competitividad, y cumplir con los retos que se propongan. La gestión de calidad permite a las empresas establecer un enfoque sistemático y disciplinado para identificar y mejorar las áreas de mejora, optimizar los procesos internos, reducir costos

innecesarios y aumentar la satisfacción del cliente. Esto les brinda una ventaja competitiva, les permite cumplir con los estándares exigidos y les proporciona las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del entorno empresarial actual (Oblitas, 2019).

La empresa Saga Falabella, con sede en la ciudad de Chimbote, se dedica a la venta masiva de una amplia variedad de productos y servicios. Sin embargo, se ha evidenciado una notable falta de atención por parte de los gerentes generales hacia el personal de la empresa. No se llevan a cabo reuniones para evaluar los progresos, y la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos es deficiente. Esto ha generado un ambiente laboral insatisfactorio, en el cual se han identificado diversas inconformidades. Se ha observado que el área de supervisión también presenta ineficiencias, las cuales no han sido abordadas ni resueltas. Algunos trabajadores muestran falta de compromiso y eficiencia en sus labores, mientras que los equipos funcionales carecen de motivación y no demuestran iniciativa en sus respectivas áreas. Estos problemas ponen de manifiesto una clara carencia de liderazgo por parte de los profesionales que trabajan en Saga Falabella. Parece que estos profesionales solo se preocupan por su propio bienestar y no muestran interés en el desarrollo y el bienestar del personal a su cargo (Carhuajulca & Valderrama, 2019).

Diaz (2018) destaca la importancia crucial para las micro y pequeñas empresas (mypes) en la ciudad de Chimbote de conocer las estrategias necesarias para mantenerse competitivas en el mercado. Sin embargo, los microempresarios suelen cometer errores que tienen un impacto significativo en la gestión de calidad y la atención al cliente, generando una mala percepción de estas mypes por parte de los consumidores. Estos errores tienen repercusiones negativas en la gestión de calidad de las mypes, lo que implica que los productos o servicios ofrecidos no cumplen con los estándares requeridos por los clientes. Además, la falta de atención adecuada a los detalles y la insuficiente capacitación del personal pueden resultar en una experiencia insatisfactoria para el cliente. Esto lleva a que los consumidores se lleven una impresión negativa de las mypes, ya que buscan satisfacer sus necesidades con productos de calidad y recibir un trato amable y atento.

Debido a los problemas mencionados anteriormente, se planteó una pregunta de investigación, que incluye lo siguiente: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en el rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?

¿Cuáles son las características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?

¿Cuáles son características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?

¿Cuál será la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?

### **Justificación de investigación**

Esta investigación se llevó a cabo la justificación teórica, puesto que esta investigación realizó una propuesta de mejora para las empresas del rubro venta de ropa para damas, también brindó información de cómo las microempresas han evolucionado al pasar de los años y cómo se han sostenido todo este tiempo, en pocas palabras como aún subsistió a pesar de las circunstancias y competencia, realizar el estudio sobre el rubro seleccionado y observando las problemáticas que se hallaron para proponer las mejoras.

En esta investigación se llevó a cabo la justificación práctica, ya que se desarrolló evaluaciones en las microempresas con la finalidad de observar los problemas que puedan tener para así realizar las propuestas de mejora y estrategias que ayudaron a estas microempresas.

Esta investigación se llevó a cabo la justificación metodológica, ya que se planteó estrategias, instrumentos y métodos que ayudaron con el desarrollo del estudio con la intención de que la información recopilada sea válida con autores y fuentes confiables, el estudio de la población se realizó con la intención de obtener datos confiables que demuestren la realidad y actualidad.

Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en el rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

- Determinar las características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023
- Determinar las características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

- Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las microempresas del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedente Internacionales

##### Variable 1. Liderazgo

Saurith (2020) En su tesis de titulación en finanzas Universidad de la Guajira- Colombia, titulada *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha Colombia 2020*. Se llevó a cabo un estudio con el objetivo general de investigar la relación entre el liderazgo y la gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha. La metodología utilizada fue de enfoque positivista cuantitativo, con un diseño descriptivo y no experimental de tipo transversal. La población objetivo estuvo conformada por 150 empresas pertenecientes a la asociación de comerciantes, y la muestra se determinó utilizando un modelo estadístico para población finita, resultando en 22 gerentes de empresas que participaron en el estudio a través de sus representantes legales. Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 24 preguntas con escala Likert. Los resultados obtenidos revelaron que el 68% de los gerentes afirmaron estar pendientes de las irregularidades de sus trabajadores en todo momento o casi siempre. Asimismo, el 72.73% manifestó tener un estilo de liderazgo participativo siempre. En cuanto a la escucha y aplicación de ideas novedosas y participativas, el 63% de los gerentes indicó hacerlo siempre. Además, el 63.64% se considera un líder ejemplar y espera que sus empleados alcancen su nivel. En términos de evaluación y seguimiento de los empleados, el 44% de los gerentes aseguró llevar a cabo estos procesos siempre o casi siempre. En relación con el apoyo al desarrollo de las actividades de los trabajadores, el 77% afirmó hacerlo casi siempre. Sin embargo, el 72% de los gerentes admitió presentar debilidad en el cumplimiento del rol de formador. Además, el 36% indicó desconocer las necesidades y aspiraciones de sus empleados casi nunca. En cuanto a la implementación de un plan de trabajo periódico, el 32% considera que siempre se realiza, mientras que el 38% busca contar con un colaborador de confianza que ayude en el funcionamiento del negocio. En relación con los equipos de trabajo, el 22.73% siempre o casi siempre los tienen. En términos de planeación

y control administrativo, el 45% no lleva a cabo estos procesos. Asimismo, el 63% no cuenta con un sistema de indicadores comerciales. En cuanto a la motivación de los trabajadores, el 73.73% afirmó que estos casi siempre están motivados para alcanzar los objetivos de la empresa. El 40.91% indicó poner en práctica las ideas innovadoras de sus empleados casi siempre. En cuanto a la supervisión de las tareas de los empleados, el 63.64% siempre acompaña a sus empleados durante su jornada laboral para indicarles cómo realizar su trabajo. En relación con el monitoreo y control de la eficiencia de los trabajadores, el 31.82% afirmó llevarlo a cabo siempre. Además, el 77% siempre o casi siempre apoya el desarrollo de las actividades del personal. En cuanto al programa de inducción para los trabajadores, el 72% indicó contar con uno a veces o nunca. Por último, el 38.1% siempre busca empleados con actitudes de líder, y el 68% afirmó contar con un equipo de trabajo estructurado. En conclusión, se identificaron seis estilos de liderazgo ejercidos por los gerentes de las empresas, los cuales son aplicados en función de su inteligencia emocional. Se destaca que las variables de liderazgo son un factor determinante para el éxito de las empresas, ya que existe una relación directa entre ellas.

Gómez (2021) En su investigación de titulación en economía de la Universidad Oberta de Catalunya- España, titulada *Liderazgo y satisfacción laboral en pandemia. Caso de un supermercado España 2021*. Tuvo como objetivo general conocer el liderazgo y la satisfacción de los trabajadores de la empresa durante la pandemia. El estudio realizado fue de naturaleza empírica y se llevó a cabo utilizando un diseño transversal. La población en estudio estuvo conformada por 25 trabajadores, de los cuales se seleccionó una muestra de 20 participantes. Para recolectar los datos, se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario en línea utilizando la plataforma Google Form. El cuestionario constó de 12 preguntas. Los resultados obtenidos revelaron que el 100% de los trabajadores encuestados trabajan los sábados. Además, el 75% de ellos indicaron no contar siempre con un descanso de 48 horas consecutivas. Por otro lado, el 75% de los participantes mencionaron que sus horarios laborales pueden adaptarse a su vida personal. En cuanto a la toma de decisiones, el 80% de los empleados manifestaron que no tienen la oportunidad de tomar decisiones en su trabajo, mientras que el 55% indicó no resolver problemas. Asimismo, el

90% de los trabajadores consideraron que la carga de trabajo es excesiva. En términos de reconocimiento, el 75% perciben reconocimiento por parte de sus compañeros, pero el 80% afirmaron que no reciben reconocimiento por parte de su empleador. Además, el 80% resaltaron la presencia de monotonía en sus labores. En cuanto a la participación en la elaboración de normas de trabajo, el 95% de los trabajadores aseguraron no participar en este proceso. Solo el 70% reciben información sobre los cambios en las áreas de trabajo, mientras que el 85% se mostraron satisfechos con el salario recibido. Por último, el 80% afirmaron tener una buena relación con sus compañeros de trabajo. En conclusión, los resultados indican que existe un estilo de liderazgo muy cercano al liderazgo autocrático en el entorno laboral estudiado. Esto se debe a que los trabajadores solo reciben información sobre ciertos aspectos de su trabajo y no se les permite participar en la toma de decisiones.

### **Variable 2. Gestión de calidad**

Jordán (2019) En su tesis de titulación en mercadeo y negocios internacionales de la universidad de la ciudad Cali, titulada *Plan De Marketing Digital Para Una Empresa De Confección De Ropa Deportiva Para Estratos 4 Y 5 De La Ciudad De Cali*. El objetivo general de este estudio es desarrollar un plan de marketing digital que permita a la empresa de confección de ropa deportiva Natural Sport potenciar su canal de ventas en línea como parte de su estrategia comercial y de mercadeo. El enfoque de la investigación se basó en una metodología correlacional de naturaleza cuantitativa y un diseño no experimental. En cuanto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la entrevista y se elaboró un cuestionario compuesto por 10 preguntas. La muestra estuvo conformada por un 35% de personas que participaron durante el periodo de investigación, representando al 100% de la población. Los resultados obtenidos revelaron que el 58% de los encuestados son mujeres, mientras que el 63.15% son hombres y el 36.84% son mujeres, con edades comprendidas principalmente entre los 26 y 35 años. Además, el 37% de los participantes indicaron que practican algún deporte, siendo el fútbol la práctica más común entre el 100% de los hombres encuestados. En cuanto a la importancia de invertir en ropa deportiva, el 41% respondió de manera afirmativa. Asimismo, el 93% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la publicidad es importante para la empresa, y el

87% consideraron que las aplicaciones son útiles para conocer los productos. En relación a las compras en línea, el 86% de los participantes indicaron haber realizado compras por este medio, y el 27% mencionaron que utilizan Instagram como una herramienta para buscar productos o servicios. En conclusión, según los resultados de las encuestas, se puede concluir que la mayoría de los representantes y dirigentes de las microempresas muestran un alto grado de madurez y tienen un nivel educativo básico. Además, se evidencia que la mayoría de los empresarios trabajan de manera online, lo cual destaca la importancia del canal de ventas digital para el éxito de la empresa.

Guevara (2019) En su tesis de titulación en ingeniería de empresas de la universidad técnica De Ambato- Ecuador, titulada *Gestión de calidad para las pymes del sector calzado en el Cantón Cevallos*, 2019. El objetivo general de esta investigación fue identificar un sistema de gestión de calidad aplicable a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector calzado en el Cantón Cevallos. La metodología utilizada fue de naturaleza descriptiva. La población de estudio estuvo compuesta por 15 empresas, y se consideró como muestra el 100% de la población. Para recopilar la información, se aplicó una encuesta a los propietarios utilizando un cuestionario compuesto por 12 preguntas. Los resultados obtenidos revelaron que el 100% de las Pymes afirmaron estar familiarizadas con la gestión de calidad, y también expresaron que la implementación de un modelo de gestión de calidad les permitiría lograr una eficiencia en sus procesos. Además, el 53% de las empresas indicaron conocer la secuencia de los procesos productivos que manejan internamente, y el mismo porcentaje señaló que siempre asignan responsabilidades para asegurar el cumplimiento de dichos procesos. El 100% de las empresas manifestaron que realizan mejoras en sus procesos, y el 80% consideró que la implementación de una política de calidad contribuiría a una mejor dirección estratégica de la empresa. En cuanto a la evaluación de proveedores, el 86.67% de las empresas consideró importante evaluar a todos los proveedores que colaboran en el crecimiento de la empresa. En relación a la evaluación de procesos, el 27% de las empresas realizan evaluaciones de manera constante para alcanzar los resultados establecidos. Asimismo, el 80% de las empresas destacaron la importancia de la participación del personal para lograr una mejora continua, aunque el 40% mencionó que los trabajadores a veces presentan

retrasos en sus actividades. En conclusión, esta investigación reveló que la mayoría de los negocios dedicados a la producción en el sector calzado son de naturaleza artesanal y enfrentan diversos problemas, como la falta de un sistema de control que les permita mejorar sus procesos y la ausencia de estándares de calidad. A pesar de ello, la mayoría de las empresas realizan un análisis de sus procesos, aunque no están necesariamente relacionados con la calidad.

### **Antecedente Nacionales**

#### **Variable liderazgo y gestión de calidad**

Moreno (2019) En su investigación de bachiller en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Ayacucho, titulada *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas rubro comercio de ropas de damas en el centro comercial vía 7, distrito Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general describir el liderazgo carismático en las micros y pequeñas empresas del rubro comercio de ropas de damas en el Centro Comercial Vía 7, distrito Ayacucho, 2019, para la cual se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población y muestra de 48 utilizando la técnica encuesta y aplicando el cuestionario con 12 preguntas: El 27% de los participantes afirmaron que su jefe valora y reconoce el cumplimiento de metas. Por otro lado, el 77% opinan que su jefe tiene preferencias hacia otros trabajadores respecto a la perspectiva del jefe sobre contratar vendedores sin experiencia, el 60% expresó su incredulidad. Además, el 81% afirmó que su jefe no contribuye con ideas innovadoras para mejorar la tienda, en cuanto al ambiente de trabajo, el 56% de los encuestados se sintieron satisfechos. Además, el 58% tiene claridad acerca de las expectativas que se tienen de ellos en su trabajo. Sin embargo, el 81% respondió que su jefe no los anima a practicar valores como la lealtad. Además, el 83% consideró que su jefe no es fiel a la tienda donde trabajan. En relación con el desempeño especializado, el 98% cree que los trabajadores logran buenos resultados cuando se especializan. En cuanto al clima organizacional, el 69% afirmó que es adecuado en su trabajo. Asimismo, el 56% consideran que el desempeño de su jefe los motiva a trabajar adecuadamente. Por último, el 85% respondió que, si hubiera algún problema en el negocio, su jefe les otorgaría la autoridad para resolverlo de manera eficiente. En conclusión, tras analizar los datos obtenidos, se encontró que el 73% de los encuestados señaló que su jefe no

valora ni reconoce el cumplimiento de sus metas diarias de ventas. Además, el 81% afirmó que su jefe no aporta ideas innovadoras para mejorar la tienda. En relación con la lealtad hacia la tienda donde trabajan, el 83% indicó que su jefe no es fiel. Por último, el 98% de los participantes opinó que los trabajadores logran buenos resultados cuando son especializados en atención por los dueños del negocio.

Del Rosario (2022) En su tesis de licenciada en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Tumbes, titulada *Propuesta de mejora del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes, 2019*. Tiene como objetivo general describir las características del liderazgo carismático y la satisfacción laboral, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes. La investigación fue de diseño no experimental, transversal-nivel descriptivo de propuesta, se utilizó una población de 14 trabajadores y una muestra de 14, aplicando como de instrumento se aplicó el cuestionario y se aplicó la técnica encuesta que consta de 15 preguntas referidas a la confianza, la convicción y el dominio por parte del propietario y para la Satisfacción Laboral la encuesta consta de 15 preguntas, referidas a emociones y sentimientos, actitud y actividad laboral que presentan los colaboradores de las Mypes las cuales son: El 65% de los trabajadores manifestaron que su gerente les brinda inspiración, motivación, e incentivos, el 78% de los trabajadores manifestaron que su gerente demuestra empatía, solidaridad, sentimientos, el 42% de los trabajadores manifestaron que su gerente reconoce sus errores, y sus limitaciones, el 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente le brinda empoderamiento y confianza a su equipo, el 85% de los trabajadores manifestaron que su gerente es comunicativo, participativo y loable, el 42% de los trabajadores manifestaron que su gerente participa de reuniones, esparcimientos con su equipo, : el 28% de los trabajadores manifestaron que su gerente se enfurece o enoja constantemente, el 21% de los trabajadores manifestaron que su gerente los acusa continuamente por algún incumplimiento, el 64% de los trabajadores manifestaron que su gerente participa de eventos, capacitaciones, cursos, el 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente ha premiado, incentivado en los últimos años, el 21%

de los trabajadores manifestaron que su gerente a menudo se ausenta de la empresa, el 85% de los 47 trabajadores manifestaron que su gerente es proactivo en la toma de decisiones, el 50% de los trabajadores manifestaron que su gerente es caritativo con las personas que más necesitan, el 28% de los trabajadores manifestaron que su gerente se frustra continuamente, el 92% de los trabajadores manifestaron que están a gusto con la iluminación, ambientación, ventilación de su lugar de trabajo, el 57% de los trabajadores manifestaron que donde laboran les brindan facilidades para continuar estudiando, el 85% de los trabajadores manifestaron se sienten satisfechos con la tarea que realizan, el 100% de los trabajadores manifestaron que la empresa cumple con el pago oportunamente, el 78% de los trabajadores manifestaron que se les otorga vacaciones físicas cada año, el 100% de los trabajadores manifestaron que recomendarían a otra persona laborar en esta empresa, el 85% de los trabajadores 50 manifestaron que tienen una buena relación laboral con sus jefes, el 78% de los trabajadores manifestaron que los juzgan continuamente por su trabajo, el 100% de los trabajadores manifestaron que guardan una estrecha relación amical con sus compañeros de trabajo, el 57% de los trabajadores manifestaron que el salario que perciben cubren sus expectativas, el 78% de los trabajadores manifestaron que cuentan con las herramientas, materiales, y métodos adecuados para cumplir con sus funciones, el 78% de los trabajadores manifestaron que trabajan más de 8 horas diarias, el 50% de los trabajadores manifestaron han tenido o sufren de anomalías como stress, depresión y ansiedad. La investigación concluye, que gran mayoría de los colaboradores de las pymes objeto de estudio, consideran estilos de liderazgo favorable de los propietarios, les brindan confianza y el gerente es caritativo, lo que influye de forma positiva en el desempeño y satisfacción de estos ya que los trabajadores recomiendan trabajar en estas empresas.

Feria (2020) En su investigación de bachiller en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Sullana, titulada *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en tiendas comerciales de venta de ropa en el centro de Sullana año 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en tiendas comerciales de venta de ropa en el centro de Sullana año 2019, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental

con corte transversal. La población fue finita con un total de 11 personas entre el propietario personal y la muestra fue de 44, se realizó un cuestionario de 15 preguntas cerradas y para la variable atención al cliente se diseñó un cuestionario de 26 interrogantes cerradas las cuales fueron: El 45.45% de los empleados considera que el propietario siempre ha mejorado la reputación de la empresa para obtener la confianza de los clientes. El 63.64% de los empleados cree que la empresa siempre tiene un manual de calidad para mejorar los procesos de adquisición de productos. El 45.45% de los empleados opina que la empresa siempre cuenta con procesos establecidos para mejorar la calidad. El 81.82% de los empleados considera que los estándares de calidad siempre permiten mantener satisfechos a los clientes. El 100.00% de los empleados piensa que siempre han logrado una mayor satisfacción de los clientes al ofrecer productos de calidad. El 54.55% de los empleados siempre tiene conocimiento sobre los sistemas de gestión de calidad. El 90.91% de los empleados cree que siempre existe una comunicación fluida entre el personal de la empresa. El 100.00% de los empleados siempre verifica los niveles de calidad de los productos al adquirir prendas. El 72.73% de los empleados considera que la empresa siempre tiene un líder en el área de ventas. El 63.64% de los empleados piensa que la empresa siempre ha implementado nuevas estrategias que permiten la participación del personal. El 45.45% de los empleados cree que la empresa a veces tiene un mapa de procesos que le permite analizar periódicamente sus actividades. El 45.45% de los empleados considera que la empresa siempre tiene políticas relacionadas con un sistema de gestión de calidad. El 81.82% de los empleados opina que los canales de distribución siempre permiten mejorar la competitividad. El 100.00% de los empleados cree que el propietario siempre toma decisiones basadas en su base de datos. El 54.55% de los empleados piensa que el propietario siempre tiene una relación de mutuo acuerdo con los proveedores. En cuanto a los clientes, el 38.24% opina que el personal de ventas a veces tiene habilidad para brindar una buena atención. El 41.18% de los clientes considera que el personal de ventas siempre brinda la información correcta sobre sus dudas y consultas. El 64.71% de los clientes opina que el personal de caja siempre tiene una comunicación fluida al momento de hacer el pago. El 42.65% de los clientes siempre recibe indicaciones claras y sinceras sobre la calidad de los productos. El 41.18% de los clientes considera que la cajera muestra agradecimiento después de entregar el

comprobante de pago en la mayoría de los casos. El 43.48% de los clientes opina que el personal siempre muestra una sonrisa cuando no encuentra la prenda adecuada. El 64.71% de los clientes siempre recibe una explicación detallada del producto por parte del personal. El 58.82% de los clientes a veces encuentra las prendas en un lugar de fácil acceso en la tienda. El 76.47% de los clientes siempre se siente seguro al realizar sus compras. El 29.41% de los clientes considera que el personal siempre cumple con sus objetivos mensuales. El 27.94% de los clientes opina que el personal casi nunca observa sus reacciones y brinda soluciones inmediatas. El 50.00% de los clientes cree que el personal a veces encuentra que el personal tiene habilidades persuasivas para satisfacer sus necesidades. El 32.35% de los clientes siempre recibe un trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. El 47.06% de los clientes afirma que siempre está satisfecho con la atención recibida por parte del personal al finalizar su compra. El 35.29% de los clientes considera que el personal casi siempre ha sido capacitado para persuadir y convencer a los clientes de adquirir las prendas. El 57.35% de los clientes siempre recibe una excelente atención por parte del personal, que les ofrece productos de calidad. El 33.82% de los clientes siempre se siente escuchado de manera activa por parte del personal al indicar el tipo de prenda que necesitan. El 73.53% de los clientes siempre recibe orientación en el asesoramiento de imagen para la compra de una prenda por parte del personal. El 32.35% de los clientes casi siempre ve que el personal toma nota de sus necesidades, incidencias o solicitudes relacionadas con descuentos en prendas. El 47.06% de los clientes afirma que el personal siempre es eficiente al atender y resolver reclamos. El 44.12% de los clientes considera que los precios de las prendas casi siempre son accesibles a su economía. El 25.00% de los clientes encuentra que el personal casi siempre tiene conocimiento sobre los productos y servicios que ofrece. El 44.12% de los clientes considera que casi siempre existe trabajo en equipo en la empresa "El Rey de la Baratura". El 36.76% de los clientes siempre está informado si la empresa tiene implementado un sistema de gestión empresarial. El 57.35% de los clientes afirma que el personal casi siempre cumple con brindarles una atención rápida y personalizada. El 77.94% de los clientes considera que la empresa siempre tiene un área específica de atención al cliente. El 94% de los clientes considera que la empresa siempre cuenta con un área específica de atención al cliente. En conclusión, los principios de la gestión de calidad se basan en la

realización de un proceso eficiente que garantiza la entrega de un producto que cumple con las necesidades y requisitos de los clientes. Además, se establecen indicadores para monitorear el estado de cada proceso.

Samaniego (2019) En su tesis de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Satipo, titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del rubro tienda de ropa del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, año 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del neuromarketing, de las MYPES, rubro tienda de ropa del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, año 2018. Se desarrolló bajo metodología de investigación del tipo descriptiva, no experimental, transversal y la aplicación de un cuestionario estructurado por 19 preguntas contenidas en una encuesta, obteniéndose como resultados: El 80% de los representantes de las MYPES son hombres, el 40% de ellos tienen 46 años o más. Todos los representantes tienen un grado de instrucción de secundaria. El 40% de los encuestados tiene entre 1 y 5 años de funcionamiento de su MYPE. El 100% de las MYPES encuestadas tienen de 1 a 4 trabajadores. El 60% de las MYPES afirma tener una estructura organizacional diseñada, mientras que el 80% de las MYPES de este rubro aseguran tenerla bien definida. El 100% de los encuestados gestionan sus empresas bajo la filosofía de mejora continua. El 80% de los encuestados administra su MYPE utilizando herramientas de gestión administrativa. Además, el 80% de los encuestados afirma que su MYPE sigue un plan de negocios y el 80% considera que satisface las necesidades de sus clientes. El 60% de los encuestados cree que las motivaciones/racionales necesidades son lo que impulsa a sus consumidores a comprar su producto o servicio. Sin embargo, el 60% de los encuestados desconoce los alcances de estas motivaciones. Asimismo, el 60% de los encuestados ha implementado una estrategia de neuromarketing y coincide en la importancia de la investigación de mercado. El 80% de los encuestados considera que el neuromarketing influye en el comportamiento de los consumidores y no darle la importancia adecuada pone en desventaja al negocio. El 100% de los encuestados considera que el neuromarketing puede ser beneficioso para su negocio. Por otro lado, el 60% de los encuestados menciona que el principal obstáculo para utilizar el neuromarketing es el costo de

implementación. Se concluyó que, los micro y pequeños empresarios que administran estas MYPEs tienen conocimientos empíricos sobre gestión de calidad y neuromarketing. Sin embargo, se evidencia que no han tenido la oportunidad de capacitarse en estos elementos importantes que podrían mejorar de manera sostenible el nivel de atención a los clientes que eligen sus establecimientos.

### **Antecedentes Locales o regionales**

#### **Variables liderazgo y gestión de calidad**

Arrollo (2021) En su tesis de titulación en administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, titulada *El liderazgo como un factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de venta de ropa para damas en el mercado modelo de Chimbote, 2019*. El objetivo principal fue determinar las características del liderazgo como un factor relevante en la gestión de calidad y el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el mercado modelo de Chimbote en 2019. Se utilizó una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Para la recolección de información, se seleccionó una muestra de 10 pequeñas empresas de una población total de 12. Se aplicó un cuestionario con 15 preguntas utilizando la técnica de encuesta: El 60.00% de los representantes tienen entre la edad de 18 a 30 años, el 70.00% son del género femenino estos resultados, El 40.00% solo cuentan con secundaria, El 50.00% llevan laborando de 4 a 6 años, El 60.00% llevan de 3 a 6 años de tiempo de permanencia en la empresa, El 60.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 70.00% si creen que el liderazgo les permite tener un buen liderazgo, El 50.00% conocen la técnica de evaluación, El 40.00% mencionaron que tienen un aprendizaje muy lento, El 80.00% conocen el término de liderazgo, El 100.00% mencionaron que si promueven el trabajo en equipo, El 100.00% mencionaron que el liderazgo es primordial, El 60.00% mencionaron que el líder tiene que ser una persona que construya a su futuro. En conclusión, se observó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tenían conocimiento del término liderazgo. Sin embargo, se encontró que no todos los líderes poseían el conocimiento suficiente en todos los aspectos del liderazgo, lo cual indicaba una falta de desarrollo en este ámbito. Además, se evidenció una disminución en la promoción del trabajo en equipo.

Rodríguez (2022) En su tesis de titulación en administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote- Nuevo Chimbote, titulada *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de nuevo chimbote,2022*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote 2022.La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta, la población estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa, los cuales a su vez también fueron tomados como muestra, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario compuesto por 24 preguntas en escala Likert .Se obtuvieron los siguientes resultados: El 80% de los trabajadores indicaron que cumplen siempre con sus tareas según el proceso establecido. El 100% de los trabajadores siempre se sienten aceptados por sus compañeros y a gusto en su entorno laboral. El 60% de los trabajadores encuestados afirmaron que su salario siempre satisface sus necesidades básicas, y el 70% considera que su salario corresponde al trabajo realizado. Todos los trabajadores tienen siempre conocimiento de cómo realizar su trabajo. El 90% de los trabajadores afirmaron que siempre hay una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 50% afirmó que casi siempre hay una buena comunicación con la dueña de la empresa. El 80% de los trabajadores siempre colaboran con sus compañeros en situaciones difíciles, y el 40% siempre participa en la toma de decisiones. Además, el 50% de los trabajadores siempre aporta ideas que facilitan soluciones más adecuadas. El 90% de los trabajadores consideró que siempre hay reciprocidad entre compañeros, y todos siempre son aceptados por sus compañeros. El 70% de los trabajadores siempre intercambia conocimientos y experiencias, y el 80% siempre se identifica con la empresa. Asimismo, el 80% siempre tiene un comportamiento positivo con sus compañeros, y el 40% afirmó que casi siempre el comportamiento del jefe hacia ellos es adecuado. El 80% de los trabajadores afirmaron que el rendimiento de sus compañeros siempre es eficaz, y el 90% aseguró que la empresa siempre es eficaz en sus actividades comerciales. Todos siempre conocen los objetivos de la empresa, y el 50% siempre obtiene resultados positivos en su trabajo. El 90% de los trabajadores siempre cumplen con sus tareas dentro del horario establecido, y el 60% considera

que casi siempre el horario es adecuado a su función. Se llegó a la conclusión de que todos los trabajadores siempre se sienten seguros en su área de trabajo, son aceptados por sus compañeros y poseen los conocimientos necesarios para realizar sus tareas. Asimismo, todos tienen claridad sobre los objetivos de la empresa. Además, la mayoría de los trabajadores afirmaron que siempre existe una comunicación efectiva, reciprocidad, colaboración y un ambiente laboral cómodo. Estos factores contribuyen a crear un clima laboral saludable.

Yovera (2020) En su tesis de titulación en administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta de ropa para damas al por menor, en la galería Bencha, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018*. Tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque del Marketing de las Mypes de la galería Bencha para la cual se utilizó una metodología Cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, la población fue de 18 teniendo una muestra de 18 Mypes. Se aplicó un cuestionario con 21 preguntas utilizando la técnica de encuesta los resultados fueron los siguientes: El 94.44% de los representantes de estas mypes son de sexo femenino, el 50.00% de los encuestados tienen la edad entre 18 – 34 años, el 66.67% cumplen con secundaria completa, el 61.11% de los encuestados son los propios dueños que administran su negocio, se obtuvo que el 38.89% de los encuestados tienen un tiempo entre 4 – 6 años de permanencia en el cargo que se encuentra, el 44.44% de las mypes tienen entre 4 – 6 años en el rubro de venta de ropa para damas, el 94.44% tienen como mínimo entre 1 – 5 trabajadores, el 72.22% de los encuestados nos dijeron que crearon la mype con la finalidad de generar ganancias, el 100.00% de los encuestados si tienen poco conocimiento sobre gestión de calidad, el 77.78% de los encuestados conocen la técnica de marketing en gestión de calidad, el 55.56% de los encuestados dicen que tienen poca iniciativa al implementar gestión de calidad en la mype,, el 100.00% de los encuestados nos dicen que aplican la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal y así verificar si el personal trabaja de una manera eficiente o no, el 77.78% de los representantes dicen que la gestión de calidad si contribuye al negocio, el 61.11% de los encuestados nos dicen que, si tienen conocimiento de marketing, un 50.00% de estas mypes no implementan ninguna

herramienta de marketing, el 67.00% de los representantes dicen que a veces cumple con la necesidad de cliente, el 100% de los representantes encuestados no tienen una base de datos de sus clientes, un 61.00% de los representantes no realizan ningún tipo de publicidad hacia su negocio, el 50.00% dicen que no implementan mucho las herramientas de marketing debido a que las conocen muy bien las herramientas, el 88.89% dicen que al implementar marketing si les puede ayudar a la rentabilidad de la mype. En conclusión respecto a los encuestados de las mypes en la galería Bencha dicen que en su mayoría absoluta el 94.44% de estos representantes son de sexo femenino, así mismo en su gran mayoría el 50% se encuentra entre la edad de 18 – 34 años sin embargo, la mayoría el 66.67% solo cuentan con secundaria completa, mientras tanto el 61.11% de estos representantes son dueños de su propia mype y la mayoría relativa cuenta con el 38.89% donde nos indican que tienen entre 4 – 6 años d permanencia como dueños de estas mypes. Hoy en día los que la mayoría que optan por este rubro son las mujeres y no necesitan tener una carrera para implementar este negocio debido a que ellas misma se encargan de trabajar en su propia mype con la finalidad de generar ganancias.

Rojas (2020) En su tesis de titulación en administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, titulada *El Marketing como factor relevante en la gestión de calidad y el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de venta al por menor de prendas de vestir para varones en el centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2020*. El objetivo general fue determinar las características del Marketing como un factor relevante en la gestión de calidad y el plan de mejora en las micro y pequeñas

empresas del sector comercio en el centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, en 2020. Se utilizó una metodología descriptiva no experimental y transversal. La población consistió en 8 establecimientos con una muestra de 8 y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas utilizando la técnica de encuesta. Los resultados fueron: El 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 18 a 30 años de edad, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños de sus negocios, el 50.00 de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de 0 a 3 años, el 75.00% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, el 100.00% de las micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 5 trabajadores, el 62.50% de las micro y pequeñas empresas tiene trabajadores que no son familiares, el 100.00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el termino marketing como factor relevante de la gestión de calidad, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan el benchmarking como técnica moderna de la gestión de calidad, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que tiene dificultades para la implementación de la gestión de calidad ya que su personal tiene poca iniciativa, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas confirma que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas menciona que la gestión de calidad y el marketing contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas garantiza que sus productos cubren la necesidad del cliente, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no cuentan con una base de datos de sus clientes, el 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas expresa que su nivel de ventas ha disminuido, el 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indica que el medio más utilizado para publicitar su negocio son los volantes, el 62.50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas utiliza el tipo de marketing

indirecto. En conclusión, se encontró que las pequeñas y microempresas eran administradas por personas adultas, en su mayoría hombres y dueños de los establecimientos. Tenían una experiencia laboral de al menos 7 años en el rubro, contaban con 1 a 5 empleados y habían creado los establecimientos con el propósito de obtener ganancias. Los representantes demostraron tener conocimiento sobre el Marketing como un factor relevante en la gestión de calidad, y reconocieron que la gestión de calidad contribuía a mejorar el desempeño de la empresa.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Liderazgo**

El liderazgo es una disciplina que implica ejercer una influencia específica sobre un grupo de personas con el objetivo de alcanzar las metas establecidas por la empresa, empleando un carácter beneficioso para todos. Ser un líder requiere poseer un conjunto de habilidades y capacidades de comunicación que les permita influir en el entorno laboral y lograr una colaboración voluntaria y efectiva dentro de la organización. Por lo tanto, el liderazgo se considera una disciplina en sí misma, y aquellos que asumen ese rol tienen un compromiso tanto con ellos mismos como con la empresa, ya que su influencia es especial para las personas que los rodean. El liderazgo se caracteriza por su capacidad para influir en un grupo de personas con el objetivo de alcanzar las metas empresariales establecidas. Requiere habilidades y comunicación efectiva, y su propósito es lograr una participación voluntaria y eficaz en la organización. Es considerado una disciplina y quienes asumen el rol de líder tienen la responsabilidad de comprometerse tanto con ellos mismos como con la empresa, ya que su influencia es significativa para las personas que los rodean (Uzurriaga, Osorio & Arias, 2020).

De acuerdo con Maraboto (2021), un líder va más allá del interés económico y se enfoca en fomentar el desarrollo de capacidades creativas en los equipos de trabajo. Este tipo de líder comprende cómo influir en diversos aspectos que caracterizan a las personas a su cargo. Sin embargo, el autor señala que para ser un líder efectivo se requiere contar con visión, coraje, energía, estrategias y otras cualidades que deben ser conocidas y practicadas. En resumen, un líder exitoso no se limita a preocuparse por aspectos económicos, sino que también se preocupa por cultivar la creatividad en sus equipos de trabajo. Este líder comprende cómo influir en las características individuales de las personas a su cargo. No obstante, el autor resalta que la efectividad de un líder está determinada por su capacidad para poseer y aplicar cualidades como visión, coraje, energía, estrategias y otras.

El liderazgo, como un fenómeno social, ha sido objeto de discusiones e investigaciones realizadas por reconocidos académicos en diversas áreas del conocimiento. El objetivo principal de estas investigaciones es comprender el misterio que rodea a aquellos individuos con habilidades destacadas que tienen la capacidad de influir en la sociedad en distintos ámbitos, como lo son lo social, económico, religioso, político, militar, entre otros. Estas personas son dignas de admiración, ya que, a través de sus acciones a lo largo de la historia, han sido protagonistas de grandes logros, cambios, iniciativas e influencias que han contribuido a la evolución y reconfiguración del mundo tal como lo conocemos. El liderazgo ha capturado la atención de académicos en diversas disciplinas, quienes se dedican a investigar y analizar a aquellos individuos con habilidades excepcionales para influir en la sociedad en distintos ámbitos. Estas personas son dignas de admiración debido a su participación en hechos históricos y su capacidad para generar cambios significativos, iniciativas e influencias que han moldeado y transformado el mundo en el que vivimos (Díaz, Roncallo, López & Gonzales, 2018).

En el contexto empresarial actual, se reconoce ampliamente la importancia de poseer habilidades de liderazgo en los trabajadores. Incluso en situaciones en las que no existe un equipo de trabajo con subordinados directos, los propietarios y directivos valoran en gran medida que los empleados demuestren la capacidad de dirigir, motivar y tomar decisiones de manera efectiva. La habilidad de liderazgo se ha convertido en un aspecto indispensable en el entorno laboral, ya que las empresas se enfrentan a desafíos y demandas cada vez más complejas. Aunque un empleado no ocupe un puesto de supervisión formal, se espera que tenga la capacidad de asumir responsabilidades de liderazgo en situaciones cotidianas. Esto implica ser capaz de guiar y motivar a los compañeros de trabajo, fomentar un ambiente colaborativo y tomar decisiones acertadas que impulsen el éxito de la organización. (Castillo, 2022).

En la actualidad, según lo señalado por López (2023), se ha producido un cambio significativo en el mundo empresarial. Anteriormente, predominaba el modelo de jefes que ejercían su poder de manera autoritaria, generando intimidación y miedo, y dictando cómo se debía trabajar. Sin embargo, este paradigma ha evolucionado hacia un enfoque de liderazgo inspirador y eficiente. Este cambio ha sido impulsado por la evolución de las personas, quienes buscan cada vez más un entorno laboral donde se sientan cómodas y sean tratadas con respeto. Las empresas han comprendido la importancia de adaptarse a estas nuevas demandas, ya que sus metas a largo plazo van más allá de la mera generación de ganancias o la imposición de reglas sobre cómo trabajar. Por esta razón, se ha vuelto común contratar personas que posean las cualidades y habilidades propias de un líder.

### **Tipo de líderes**

Castillo (2022) señala que existen variedades de liderazgo de los cuales considera importante:

**El liderazgo Natural:** Este tipo de liderazgo es completamente congénito pues las personas que lo ejercen no tienen ningún tipo de preparación ni adoctrinamiento, como su mismo nombre lo dice es natural, a estos líderes se les conoce como tal debido a que su carisma y personalidad hace que intuitivamente sepan como guiar a otros y como lograr organizarse de manera exitosa.

**El liderazgo Democrático:** Este estilo se enfoca en motivar las aportaciones de todo el equipo en la toma de decisiones, permite la opinión de todos los empleados con la intención de que estos se sientan motivados y valorados, pues se usan las habilidades y conocimientos de cada empleado para resolver situaciones específicas. Cabe señalar que, aunque los colaboradores participen en los procesos, la decisión final siempre lo toma el líder.

**El liderazgo Autocrático:** Este líder da instrucciones directas y no acepta aportaciones de los colaboradores, aunque suene sumamente unidireccional la verdad es que este tipo de liderazgo es uno de los más efectivos en las empresas donde las tomas de decisiones necesitan ser tomadas rápidamente, de igual manera suele ser útil cuando se trabaja con personal que no tiene experiencia o no está

capacitado y, por lo tanto, necesita de constante supervisión y dirección para evitar errores.

El liderazgo Carismático: Este liderazgo se basa en la personalidad del líder pues sus habilidades de comunicación e interpersonales ayudan a motivar al equipo de trabajo y hacer que todos se sientan parte del grupo. Las habilidades de escuchar, el don de gente y la empatía son clásicas en este tipo de líder también pueden seducir a sus seguidores para lograr que estos le den su lealtad incondicional.

El liderazgo Transformacional: Este tipo de liderazgo a menudo es considerado como el mejor de todos, más que una imagen de autoridad este líder es visto como un apoyo para sus trabajadores pues sus habilidades le ayudan a inspirar a todo el equipo.

### **Cualidades de un líder**

Díaz (2021) explica y señala las cualidades que debe tener un líder:

**Confianza:** Un líder tiene que infundir confianza a su grupo de subordinados siempre y cuando tenga una visión clara, muestre empatía y sepa motivar.

**Transparencia:** Una manera sencilla de mostrar transparencia es siendo uno mismo, esto logrará mostrar que es igual a todos con defectos y errores, generando más confianza al equipo.

**Pasión:** Un líder debe amar lo que hace, para ser verdaderamente exitoso en algo tiene que apasionarle.

**Paciencia:** Una cualidad importante, ya que el saber controlar las emociones nos equilibra con nuestro entorno, al ser pacientes con nosotros mismos y el entorno ayudará con escuchar, decisiones, evitar problemas, soluciones rápidas y buenos ambientes laborales.

## **Características de un líder**

Raeburn (2022) plantea una perspectiva interesante sobre el liderazgo, al destacar que los líderes no nacen, sino que se forman a través del desarrollo y perfeccionamiento de habilidades que cualquiera puede aprender. Es importante tener en cuenta que el simple hecho de poseer ciertos rasgos de liderazgo no garantiza que una persona sea un líder efectivo. El autor hace hincapié en que los líderes se distinguen por características como el carácter, la personalidad, la responsabilidad y una serie de cualidades fundamentales. Si bien cada líder puede manifestar diferentes atributos, existen ciertas cualidades que se consideran esenciales en la construcción de un liderazgo sólido y efectivo de las cuales se señalan las más importantes.

**Motivación:** Este consiste en ayudar y hacer crecer al grupo a aprender y tener éxito, esto se logra con la construcción de relaciones, motivación, respeto y el trabajo en equipo.

**Comunicación:** La comunicación debe ser eficaz se debe de transmitir de manera directa pero personal.

**Inteligencia emocional:** Un líder es alguien que guía e inspira en vez de imponer, por esta razón es fundamental la empatía con sus compañeros de trabajo para que se sientan relajados y a gustos en el entorno.

**Habilidades para resolver problemas:** La idea es estar preparado para cualquier circunstancia que vaya a suceder con recursos y métodos que ayuden en el momento.

**Valores:** Es fundamental es un buen líder porque la esencia que muestre lo reflejara su equipo, reconociendo errores, respetando creencias y aplicando la ética mostrando un resultado honesto.

## **Teoría del liderazgo**

Noreña (2021) aborda de manera concisa la teoría del liderazgo transformacional y transaccional. El autor define el liderazgo transformacional como la habilidad de una persona para influir de manera positiva en el comportamiento de un grupo, mientras que el liderazgo transaccional se centra en el intercambio de incentivos para lograr la realización de tareas específicas. Según

el autor, estos dos enfoques de liderazgo se desarrollan en un proceso colaborativo en el cual los líderes y los seguidores se apoyan mutuamente para alcanzar un nivel superior de motivación y desempeño. El liderazgo transformacional se caracteriza por su capacidad para inspirar y motivar a los miembros del equipo, fomentando un sentido de propósito y visión compartida. Por otro lado, el liderazgo transaccional se basa en la estructura y el intercambio de recompensas y cumplimiento de metas establecidas.

### **El gran hombre**

Rodríguez (2022) Habla sobre la teoría de los grandes hombres, la cual postula que la capacidad de liderazgo es innata, es decir, que los líderes nacen y no se hacen. Esta teoría describe a los líderes más destacados como figuras míticas, heroicas y destinadas a ocupar posiciones de liderazgo. El término "gran hombre" se utiliza porque estas teorías mencionan principalmente a hombres y asocian el liderazgo con cualidades masculinas, especialmente en términos militares. Esta teoría sugiere que las personas no pueden aprender a convertirse en líderes, sino que poseen una predisposición innata para ello. Según esta perspectiva, el liderazgo es un rasgo que se encuentra en un grupo selecto de individuos desde su nacimiento, y no puede ser adquirido o desarrollado mediante la educación o la experiencia. Sin embargo, es importante señalar que esta teoría ha sido objeto de debate y críticas en el ámbito académico. Muchos estudios e investigaciones han demostrado que el liderazgo puede ser aprendido y desarrollado a lo largo de la vida. Existen diversas teorías y enfoques que respaldan la idea de que el liderazgo puede ser influenciado por factores contextuales, habilidades adquiridas y el desarrollo de competencias específicas.

### **Teoría de contingencia**

Según Quiroa (2021), la teoría de contingencia se centra en los estilos de liderazgo y considera la situación en la que se encuentra el líder. Esta teoría pone énfasis en variables específicas que están relacionadas con el entorno y determinan cuál es el estilo de liderazgo más apropiado para cada situación. Un liderazgo verdaderamente efectivo no solo se basa en las cualidades del líder, sino que también busca lograr un equilibrio entre las necesidades y comportamientos. En este sentido, los líderes son capaces de evaluar las necesidades de los

trabajadores y ajustar sus comportamientos para buscar un balance situacional. El enfoque de contingencia reconoce que no hay un único estilo de liderazgo que sea efectivo en todas las situaciones, sino que el líder debe adaptarse y ser flexible para responder a las circunstancias cambiantes. Esto implica que el líder debe ser capaz de identificar los factores clave del entorno y ajustar su enfoque de liderazgo en consecuencia, con el objetivo de satisfacer las necesidades del equipo y lograr los mejores resultados.

### **Teoría participativa**

De acuerdo con Orellana (2019), la Teoría participativa plantea cuál es el estilo de liderazgo óptimo al considerar el papel que pueden desempeñar los demás. Esta teoría enfatiza la importancia de incluir a otros en el proceso de toma de decisiones, ya que los líderes efectivos buscan activamente la contribución de los demás. En otras palabras, la Teoría participativa sugiere que el liderazgo ideal implica no solo tomar decisiones de manera unilateral, sino también involucrar a los miembros del equipo en el proceso. Los líderes que adoptan este enfoque reconocen que las perspectivas y habilidades de los demás pueden aportar valor significativo a las decisiones y resultados del grupo.

### **Dimensión 1: Influencia**

Dey (2023) menciona que la capacidad de un líder para influir en las personas es fundamental para comprender por qué alguien elige seguirlo. La influencia puede manifestarse de diversas formas, como el carisma, la habilidad de comunicación, la experiencia, el conocimiento o la capacidad de inspirar y motivar a los demás. Un líder que posee estas cualidades es capaz de generar un impacto significativo en las personas que lo rodean.

### **Indicador 1: Económico**

El liderazgo tiene un impacto significativo en la economía en varios aspectos. El liderazgo efectivo en el ámbito económico puede influir en el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones, los equipos de trabajo y las comunidades en general. Un líder competente en el campo económico es capaz de tomar decisiones estratégicas que promueven la eficiencia y la productividad, lo que a su vez puede generar un crecimiento económico sostenible. Además, un

líder con visión y habilidades para la planificación puede identificar oportunidades de negocio, explorar nuevos mercados y fomentar la innovación, lo que contribuye al desarrollo económico. Además, un líder que fomenta un ambiente laboral positivo, basado en la confianza y la colaboración, puede aumentar la motivación y la satisfacción de los empleados. Esto a su vez puede conducir a una mayor productividad, reducción de costos y retención de talento, lo que tiene un impacto directo en el desempeño económico de la organización (Enderica, Darmas, Bermeo, Lopez, Ticono y Carrión, 2021).

### **Indicador 2: Trabajo**

Hernández (2023) menciona que el liderazgo tiene una influencia significativa en el entorno laboral y en el desempeño de los equipos de trabajo. Un líder efectivo es capaz de influir en los miembros del equipo, motivarlos y guiarlos hacia el logro de metas y objetivos comunes. Un líder fuerte y carismático puede inspirar a los empleados, fomentar un sentido de propósito y crear un ambiente de trabajo positivo. Esto puede resultar en un mayor compromiso de los empleados, una mayor satisfacción laboral y una mayor productividad en general. El liderazgo también puede influir en la cultura organizacional, estableciendo normas y valores que guían el comportamiento y la toma de decisiones de los empleados.

### **Indicador 3: Desarrollo**

Puente (2019) señala que el liderazgo desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las personas. Un líder efectivo puede influir en el crecimiento y desarrollo profesional de los individuos a través de diferentes acciones y comportamientos. Además, un líder que brinda orientación y apoyo individualizado puede ayudar a los empleados a identificar y desarrollar sus fortalezas, así como a abordar y superar sus debilidades. Al proporcionar retroalimentación constructiva y oportunidades de capacitación, el líder puede guiar a los individuos en su desarrollo profesional, facilitando el aprendizaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades. Asimismo, un líder que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza promueve el intercambio de conocimientos y experiencias entre los miembros del equipo. Esto crea

oportunidades para el desarrollo mediante el aprendizaje de unos de otros, la colaboración en proyectos desafiantes y la generación de ideas innovadoras.

## **Dimensión 2: Comunicación**

Fantino (2023) indica que la comunicación de un líder es una herramienta vital para el éxito de un equipo o una organización. El líder desempeña un papel fundamental en el establecimiento de una comunicación efectiva, tanto en términos de transmitir información clara y relevante, como de escuchar activamente y comprender las necesidades y preocupaciones de los demás. La comunicación de un líder también implica la capacidad de escuchar y comprender. Un líder efectivo dedica tiempo y atención a escuchar las ideas, preocupaciones y opiniones de los demás. Fomenta un ambiente de apertura y confianza, donde los miembros del equipo se sienten cómodos compartiendo sus pensamientos y contribuyendo activamente.

### **Indicador 1: Motivación**

Perez (2019) menciona que, para motivar a su equipo, un líder inspirador establece metas claras y desafiantes, alineadas con la visión y los valores de la organización. Comunica de manera efectiva las expectativas y proporciona retroalimentación positiva y constructiva. Reconoce y valora los logros individuales y colectivos, celebrando los éxitos y recompensando el buen desempeño. Además, un líder motivador fomenta un ambiente de apoyo y confianza, donde los miembros del equipo se sienten seguros para tomar riesgos y aprender de los errores. Proporciona oportunidades de desarrollo y crecimiento, brindando capacitación, mentoría y retroalimentación continua.

### **Indicador 2: Escuchar**

Un líder con una escucha efectiva se enfoca en comprender y atender las necesidades, preocupaciones, ideas y opiniones de los demás. Está dispuesto a apartar su propio punto de vista y prestar atención a lo que los demás tienen que decir. No interrumpe ni juzga prematuramente, sino que brinda espacio y tiempo para que los demás se expresen libremente. Cuando un líder escucha atentamente, demuestra interés genuino en las perspectivas y experiencias de los demás. Utiliza lenguaje corporal y gestos que transmiten apertura y receptividad. Además, hace

preguntas pertinentes y busca aclarar cualquier malentendido para asegurarse de que ha captado correctamente el mensaje (Avilés, 2021)

### **Indicador 3: Empatía**

La empatía es una cualidad fundamental en un líder, ya que implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, las emociones y las experiencias de los demás. Un líder empático muestra interés genuino por las preocupaciones y necesidades de su equipo, y se esfuerza por comprender su perspectiva. Un líder empático demuestra sensibilidad hacia las emociones de los demás y muestra compasión y apoyo en momentos difíciles. Escucha de manera activa, prestando atención a las señales verbales y no verbales, y se esfuerza por comprender las circunstancias individuales de cada miembro del equipo. Un líder empático demuestra una comprensión genuina y una conexión emocional con su equipo. A través de la empatía, establece relaciones sólidas y fomenta un ambiente de trabajo colaborativo, en el que los miembros del equipo se sienten valorados, apoyados y motivados para alcanzar metas comunes (Peiró, 2022).

### **Dimensión 3: Habilidades**

Martins (2022) indica que un líder debe ser capaz de evaluar situaciones, analizar información relevante, considerar diferentes opciones y tomar decisiones informadas y acertadas. Esto implica tener pensamiento crítico, capacidad de análisis y habilidades de resolución de problemas. La capacidad de motivar a los demás también es una habilidad fundamental en un líder. Esto implica comprender las necesidades y expectativas de los miembros del equipo, establecer metas claras y desafiantes, y proporcionar reconocimiento y retroalimentación positiva. Un líder también fomenta un ambiente de trabajo inspirador y apoya el desarrollo y crecimiento profesional de su equipo.

### **Indicador 1: Dirigir**

Vicente (2022) señala que los miembros del equipo bajo el liderazgo efectivo experimentarán una sensación de motivación y entusiasmo. El líder utiliza su habilidad para generar simpatía con el fin de influir en los demás, buscando motivarlos hacia la consecución de un objetivo común. El líder no requiere imponerse ni hacer uso de su autoridad, sino que convence a los demás de la idoneidad de sus ideas y está siempre dispuesto a escuchar las perspectivas de los demás.

### **Indicador 2: Toma de decisiones**

Los líderes juegan un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones. Son responsables de tomar decisiones efectivas y estratégicas que guíen a su equipo hacia el logro de los objetivos establecidos. Los líderes utilizan su experiencia, conocimientos y habilidades para evaluar las opciones disponibles, considerar los diferentes puntos de vista y tomar decisiones informadas. Además, fomentan la participación de su equipo, escuchando sus ideas y perspectivas, lo que contribuye a la generación de soluciones creativas y a la creación de un sentido de propiedad compartida. Los líderes también asumen la responsabilidad de las decisiones tomadas y se aseguran de comunicarlas de manera clara y efectiva a su equipo para garantizar una implementación exitosa (Flores, 2018).

### **Dimensión: Ambiente laboral**

Giner (2019) menciona que un líder desempeña un papel fundamental en la creación y mantenimiento de un buen ambiente laboral. Su influencia positiva se refleja en el clima de trabajo, promoviendo relaciones saludables, colaborativas y motivadoras entre los miembros del equipo. Un buen líder fomenta la confianza y el respeto, creando un entorno en el que los empleados se sientan valorados y apoyados. Un líder en un buen ambiente laboral se preocupa por el bienestar y desarrollo de sus colaboradores, fomenta la confianza, promueve la comunicación y colaboración, y crea un entorno de motivación y satisfacción.

### **Indicador 1: Equipos**

Asana (2022) menciona que el liderazgo en el equipo se puede describir como la capacidad de una persona para influir, motivar y guiar a los miembros del equipo hacia el logro de metas y objetivos comunes. Implica asumir la responsabilidad de tomar decisiones, coordinar las tareas y fomentar la colaboración entre los miembros del equipo. En resumen, el liderazgo en el equipo implica dirigir y dirigir a un grupo de individuos hacia el éxito mediante la implementación de habilidades de comunicación efectivas, la delegación de tareas apropiadas y la inspiración de la confianza y el respeto en el equipo.

### **Indicador 2: Trabajo**

Albornoz (2021) indica que el líder dentro de una empresa desempeña diversas funciones y adopta diferentes enfoques para asegurar el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. Trabaja como un guía y un facilitador, brindando dirección estratégica y orientación a los miembros del equipo. Su objetivo es promover un entorno de trabajo positivo y motivador, fomentando la colaboración y el desarrollo individual y colectivo.

### **Indicador 3: Empleados**

Amantegui (2021) menciona que el líder también desempeña un papel fundamental en la gestión del talento, identificando las fortalezas y debilidades de los empleados y proporcionando retroalimentación constructiva para su crecimiento profesional. Asimismo, fomenta la capacitación. El líder dentro de la empresa se encarga de establecer metas claras y comunicar la visión de la organización, asegurándose de que todos los empleados comprendan y se comprometan con los objetivos comunes. Además, delega responsabilidades adecuadas y promueve la autonomía y la toma de decisiones descentralizada, lo que permite a los miembros del equipo desarrollar sus habilidades y asumir responsabilidades.

## **Gestión de Calidad**

De acuerdo con Hernández, Barrios y Martines (2018), en la actualidad, la gestión de calidad se ha convertido en una estrategia fundamental para promover la competitividad empresarial desde una perspectiva integral. Este enfoque considera a la empresa como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo objetivo principal es lograr la satisfacción del consumidor. En otras palabras, la gestión de calidad se concibe como un enfoque holístico que abarca todos los aspectos de la empresa y tiene como meta principal garantizar la satisfacción de los clientes. Se reconoce que la calidad no se limita únicamente al producto o servicio final, sino que se extiende a todos los procesos y actividades internas de la organización. La gestión de calidad se presenta como una estrategia integral que busca mejorar constantemente los procesos internos, la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio al cliente. Al adoptar este enfoque, las empresas pueden fortalecer su competitividad en el mercado, fomentar la fidelidad de los clientes y obtener una ventaja diferencial en un entorno empresarial cada vez más exigente.

La implementación de un modelo de gestión de calidad en una organización tiene como objetivo principal la transformación de esta. Esta transformación implica agregar valor al servicio ofrecido, lo que a su vez demuestra la eficiencia de la empresa y promueve la mejora continua, el control o reingeniería de procesos, la optimización de recursos y el aumento del rendimiento. Además, los autores señalan que la calidad y la cultura del mejoramiento son metas fundamentales que una entidad debe tener para poder brindar una mayor satisfacción al consumidor. Estas metas se encuentran enmarcadas dentro de la política de la organización y buscan establecer estándares de calidad y una mentalidad orientada a la mejora constante. En resumen, la implementación de un modelo de gestión de calidad en una organización busca transformarla, añadir valor al servicio, mejorar la eficiencia, controlar y reestructurar los procesos, optimizar los recursos y aumentar el desempeño. Todo esto con el propósito de alcanzar altos estándares de calidad, fomentar una cultura de mejora continua y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Chacón y Rujel 2018).

La gestión de calidad es un proceso de estandarización que permite analizar ideas y utilizar herramientas innovadoras para mejorar la competitividad

y el liderazgo técnico. Además, implica dominar conocimientos especializados que demuestran por qué la calidad es fundamental para alcanzar el éxito en el comercio de cualquier producto o servicio. La competitividad y productividad están influenciadas por diversos factores, y el uso adecuado de la tecnología determinará qué microempresas o empresas generarán mayor demanda en el mercado. Para adaptarse a estos procesos, es necesario que los profesionales estén preparados y tengan una visión integral del negocio, lo cual promoverá la mejora continua y la capacidad de competir en el entorno globalizado (Varga, 2019)

### **Etapas de la calidad**

Barrios (2018) aborda las diferentes fases del concepto de calidad, las cuales engloban el control estadístico de procesos, la inspección, las etapas estratégicas, el aseguramiento de calidad, las etapas tecnológicas y la innovación. Además, se han desarrollado diversos conceptos en este ámbito, como el aseguramiento de calidad, los procesos de calidad total, el control de calidad y la mejora continua, entre otros.

Barrios (2018) En su investigación realizada nos habla sobre las etapas de evolución de la calidad:

La primera etapa fue la inspección: Durante la revolución industrial se buscaba dar soluciones a los problemas generales pero la falta de conocimiento hacía que este fuera difícil. Por eso la inspección fue fundamental en esta época porque buscaba eliminar errores y de que estos productos defectuosos llegaran a las manos del consumidor.

El control estadístico por procesos: Desde 1930 fue muy importante en los nuevos conceptos de calidad, permitía que las acciones sean corregidas y aplicadas antes del surgimiento de incomodidades.

Aseguramiento de calidad: Esta etapa empieza a influir desde el año 1950, pues se reconoce que la calidad requiere de otros servicios de soportes como el área de diseño, área de producción, ingeniería de procesos, laboratorios, abastecimiento y entre otros, Con esto se vio la involucración de todas las áreas de la organización.

Etapa estratégica por calidad total: Esta etapa se enfoca en el énfasis del mercado las necesidades de los clientes, pues busca la satisfacción de clientes externos e internos. Se insiste en la excelencia y planes de estrategias que influyan en todos los grupos y no tolera los errores.

Etapas de la tecnología y la innovación: Desde tiempo la competitividad a sido tendencia para responder a los cambios en el mercado como los problemas sociales, económicos, políticos y financieros. La tecnología e innovación ayudaron en las mejoras de productos, servicios y procesos.

### **Ciclo de Deming**

Catillo (2019) habla sobre los ciclos de Deming, los cuales son conformados por cuatro conceptos que son planear, ejecutar, verificar y actuar; las empresas deben establecer cada uno de estos procesos empezando por el más significativo, este es un ciclo con un instrumento que se enfoca en dar soluciones a los problemas y en el mejoramiento continuo que se desarrolla por medio de diagnósticos iniciales donde se identifican fallas para luego ser comparadas con los planes de resultado y los resultados no deseados se replantean a un nuevo diseño que logre eliminar los problemas encontrados asegurándose de que no vuelvan aparecer.

Planear: La empresa concreta los planes y visión que desea imaginando donde quiere estar en un determinado tiempo. Una vez identificado los objetivos, estos pasan por un diagnóstico para saber en qué situación se encuentran y cuáles son las áreas de trabajo que necesiten mejorar, definiendo las problemáticas y el impacto que puedan causar, después se desarrolla una teoría de solución para establecer un plan de mejora en el cual se verificará si la teoría implementada traerá soluciones.

Hacer: Ya desarrollado en plan de trabajo de la fase “planear” de la mano con un control de vigilancia que verifique que todo se esté llevando en marcha se imprime el control de gráfico Gantt, en la que se miden las tareas y tiempo del subordinado.

Verificar: Se compararán los resultados obtenidos con los planeados de acuerdo con los indicadores de medición que establezca la empresa, ya que no se

puede medir ni tampoco mejorar de forma sistemática. Un ejemplo que podemos dar para que sea más entendible es; un deportista que entrena duramente para calificar en las olimpiadas, para este que pueda calificar se le pone a competir semanalmente con varios rivales de su mismo nivel, y es donde se puede verificar si de verdad está logrando mejorar su rendimiento.

Actuar: Con esta etapa final se concluye el ciclo de calidad, porque si se logró lo que se tenía planeado entonces se documentan y se sistémica los cambios que hubo; pero si ocurre todos los contrarios, mostrando que no logro los deseado entonces se tiene que actuar rápidamente y corregir lo planteado repitiendo el ciclo nuevamente.

Catillo (2019) Nos dice que, las organizaciones se ven obligadas por los nuevos mercados ya que están en constante transformación mostrándose como una condición para estar en constante competencia. El modelo Deming como herramienta de la gestión de calidad es esencial para estos casos, ya que responde a las nuevas demandas de los consumidores, mejorando la calidad, precio y tiempo de contestación, gracias a estas características se visualiza el mejoramiento continuo, enfoque en los cliente y solución de problemas.

- ✓ Este permite mejorar continuamente en los procesos de las empresas
- ✓ Siendo un método eficiente y efectivo al ser un modelo flexible y dinámico
- ✓ Ayuda a reducir costos
- ✓ Se plantean estrategias, objetivos, métodos y procesos en cualquier área o producto de la empresa
- ✓ Ejecuta planes después de los diagnósticos del entorno interno y externo
- ✓ Se ejecutan modificantes, correcciones y mediciones
- ✓ En encarga de que los productos ofrecidos reflejen las necesidades de los consumidores
- ✓ Este ciclo no tiene punto final para la optimización de las acciones
- ✓ Ayuda a las empresas a desarrollarse de forma fluida y constante también ayuda con el crecimiento de esta.

## **ISO**

Benzaquen (2018) enfatiza la importancia de las normas ISO 9001 en los sistemas de gestión de calidad, destacando que su aplicación es relevante para todas las empresas que aspiran a demostrar su capacidad para ofrecer productos que cumplan con los requisitos exigidos por los clientes y se ajusten a los estándares establecidos. Estas normas, ampliamente reconocidas a nivel mundial en los sectores manufacturero e industrial, tienen como objetivo principal elevar la satisfacción de los clientes. Su aplicabilidad no se limita al tamaño de la empresa, ya que están diseñadas para adaptarse a cualquier tipo de organización, desde pequeñas y medianas empresas hasta grandes corporaciones. Al implementar las normas ISO 9001, las empresas pueden establecer un marco sólido para gestionar la calidad de sus productos y servicios de manera sistemática. Estas normas proporcionan directrices y mejores prácticas para asegurar que los procesos internos cumplan con altos estándares de calidad, lo que a su vez se traduce en productos finales confiables y satisfactorios para los clientes.

### **Teorías**

Las empresas hoy en día utilizan sistemas de gestión de calidad para el mejoramiento eficiencia de los procesos, los sistemas de gestión de calidad utilizan una variedad de teorías y herramientas para capacitar a los empleados y crear un ambiente de equipo centrándose en la voz del cliente para ofrecer productos de calidad.

### **Mejora continua**

Según Orellana (2020), la implementación de un sistema de Gestión de Calidad Total (TQM) en las empresas conlleva a la aplicación de mejoras continuas que tienen un impacto significativo en la calidad de los productos y en los procesos internos. El enfoque de mejora continua implica un compromiso por parte de los trabajadores para alcanzar la excelencia, buscando alcanzar la meta de cero defectos y ser eficientes en todas las etapas del proceso. La mejora continua se basa en un análisis detallado de los procesos existentes, evaluando su impacto en la organización y en los resultados finales. Se examina cómo se llevan a cabo los procesos, se identifican posibles desviaciones y se investiga su origen.

Este enfoque tiene como objetivo generar un diagnóstico preciso sobre el desempeño del modelo de gestión de procesos y brindar la oportunidad de implementar medidas correctivas y preventivas.

### **Enfoque al cliente**

De acuerdo con Hammond (2022), el enfoque centrado en el cliente se posiciona como una visión fundamental para las empresas, con el objetivo de brindar una satisfacción óptima a los clientes al comprender sus necesidades y preocupaciones. Esta estrategia se basa en la premisa de ofrecer exactamente lo que el cliente requiere y proporcionar un servicio excepcional que esté a la altura de sus expectativas. El enfoque centrado en el cliente implica un profundo conocimiento de los clientes y sus preferencias. Las empresas deben dedicar tiempo y recursos para recopilar información relevante, realizar estudios de mercado y llevar a cabo un análisis detallado de las necesidades y deseos del cliente. Esto permite adaptar los productos y servicios de manera precisa, ofreciendo soluciones que resuelvan sus problemas y les brinden valor.

### **Participación en equipo**

Gonzales (2022) aborda la importancia de la participación de los empleados y destaca cómo la creación de conexiones sólidas influye positivamente en el equipo y en el entorno laboral. Cuando los trabajadores se sienten comprometidos con su trabajo, experimentan un sentido de empoderamiento que los impulsa a desempeñar sus tareas de manera eficiente y eficaz. Uno de los efectos notables de esta participación es la generación de ideas nuevas y creativas. Los empleados comprometidos se sienten motivados a contribuir con propuestas innovadoras que pueden aportar valor a la organización. Este intercambio de ideas estimula el desarrollo de soluciones más sólidas y eficientes, mejorando así la calidad de los productos y servicios ofrecidos. A largo plazo, esta dinámica de colaboración fortalece las relaciones entre los miembros del equipo, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y enriquecedor.

## **Dimensión 1: Plantear**

Guerrero (2018) indicad que la planificación en la gestión de calidad busca garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos, mejorar continuamente los procesos y productos, y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Es un paso fundamental para el éxito de cualquier sistema de gestión de calidad, ya que proporciona la estructura y la guía necesarias para lograr los resultados deseados en términos de calidad y satisfacción del cliente.

### **Indicador 1: Visión**

Alfonso (2020) menciona que la visión en la empresa se refiere a la imagen futura deseada de la organización, estableciendo una dirección clara y aspiracional para el éxito a largo plazo. Es una declaración inspiradora que define los objetivos y valores fundamentales de la empresa, así como su posición deseada en el mercado y en la sociedad. La visión en la empresa representa la visión compartida de lo que la organización aspira a lograr en el futuro. Es una descripción concisa y motivadora de la meta que la empresa busca alcanzar, estableciendo una guía estratégica para todas las decisiones y acciones tomadas dentro de la organización.

### **Indicador 2: Objetivos**

Los objetivos en una empresa se pueden describir como metas claras y específicas que la organización busca alcanzar en un período determinado. Estos objetivos representan los resultados deseados y las áreas prioritarias en las que la empresa se enfoca para su crecimiento y éxito. los objetivos en una empresa son los hitos o logros que la organización se propone. Los objetivos en una empresa proporcionan una dirección clara y guían las acciones y decisiones de los miembros del equipo. Son medibles y realistas, lo que permite evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario. Además, los objetivos deben ser alineados con los valores y principios de la organización, así como desafiantes pero alcanzables para motivar y comprometer a los empleados (Palacios, 2022).

### **Indicador 3: Problemas**

Los problemas en la empresa se pueden describir como situaciones o desafíos que obstaculizan el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. Estos problemas representan áreas problemáticas o deficiencias que requieren atención y resolución para garantizar el éxito y el crecimiento continuo de la empresa. Los problemas en la empresa requieren una identificación clara y un análisis exhaustivo para comprender las causas subyacentes. A partir de ahí, se deben implementar soluciones adecuadas y estratégicas para superar los desafíos y mejorar el rendimiento empresarial. Esto puede implicar cambios en los procesos, la reasignación de recursos, la formación del personal, la revisión de las estrategias o cualquier otra acción necesaria para abordar y resolver los problemas identificados (Corbin, 2023).

### **Dimensión 2: Ejecutar**

Pacheco (2021) indica que ejecutar la gestión de calidad implica poner en práctica las estrategias y acciones planificadas para asegurar que todos los aspectos relacionados con la calidad se lleven a cabo de manera efectiva. Esto incluye realizar las tareas y actividades específicas, asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad, monitorear y medir el desempeño, y tomar medidas correctivas o preventivas según sea necesario.

### **Indicadores 1: Control**

El control en la empresa es el proceso de supervisión y seguimiento de las actividades, procesos y resultados para asegurar que se cumplan los objetivos y estándares establecidos. Implica establecer mecanismos y sistemas para medir y evaluar el desempeño, detectar desviaciones y tomar acciones correctivas o preventivas según sea necesario. El control en la empresa es un proceso fundamental que implica supervisar y evaluar el desempeño y los resultados para garantizar el cumplimiento de los objetivos y estándares establecidos. Es un elemento clave para el éxito y la eficiencia de una organización, permitiendo la toma de decisiones informadas y la mejora continua (Castro, 2021).

## **Indicadores 2: Vigilar**

En una empresa, es necesario cumplir con ciertas reglas y regulaciones para garantizar que los empleados realicen sus labores en un entorno seguro y óptimo. Con el fin de prevenir situaciones que puedan poner en riesgo la salud de los trabajadores, se implementa la seguridad laboral y se establece un plan de medidas preventivas conocido como prevención de riesgos laborales. La seguridad laboral es el campo encargado de desarrollar e implementar las medidas y acciones necesarias para garantizar que la actividad de una empresa se lleve a cabo sin peligros que amenacen la salud de los empleados. Mediante el uso de técnicas y protocolos adaptados a cada actividad específica, se busca eliminar o minimizar al máximo las posibilidades de que ocurra un accidente en el entorno de trabajo (Vizcaino, 2022).

## **Indicadores 3: Tareas**

Las tareas en el contexto empresarial son las labores o actividades específicas que deben ser realizadas por los empleados para llevar a cabo las operaciones diarias y cumplir con los objetivos establecidos. Estas tareas pueden abarcar una amplia gama de actividades, tales como la producción de bienes, la prestación de servicios, la gestión financiera, el marketing, la atención al cliente, entre otras. Las tareas en la empresa se refieren a las acciones concretas y específicas que los empleados deben llevar a cabo como parte de sus responsabilidades para contribuir al funcionamiento efectivo y eficiente de la organización. Estas tareas son fundamentales para lograr los resultados deseados y alcanzar el éxito empresarial (Montero, 2023).

## **Dimensión 3: Verificar**

Ibañes (2020) La verificación es un proceso que utiliza métodos y procedimientos para determinar si los controles y medidas han funcionado o están funcionando según lo planificado la verificación se centra en revisar el funcionamiento pasado o presente del sistema diseñado y aplicado. Al verificar, revisamos nuevamente el funcionamiento del plan en el pasado o en el presente para poder tomar acciones correctivas o preventivas.

## **Indicadores 1: Resultados**

Westreicher (2020) indica que los resultados en el contexto empresarial se refieren a los logros o efectos alcanzados a través de las actividades y esfuerzos realizados por la organización. Estos resultados pueden manifestarse en diversos aspectos, como el cumplimiento de metas y objetivos, el crecimiento de ingresos y utilidades, la satisfacción del cliente, la mejora de la calidad, la eficiencia operativa, entre otros indicadores de desempeño, los resultados en la empresa son los productos tangibles e intangibles que se obtienen como consecuencia de las acciones emprendidas.

## **Indicadores 2: Planeación**

La planificación en el contexto empresarial se puede describir como el proceso de establecer objetivos, identificar acciones y recursos necesarios, y determinar el camino a seguir para lograr el éxito y el crecimiento de la organización. Es el proceso mediante el cual se definen las estrategias y se toman decisiones anticipadas sobre las actividades futuras de la empresa. La planificación en la empresa es esencial para una gestión efectiva, ya que proporciona una guía para la toma de decisiones, permite asignar recursos de manera eficiente, facilita la coordinación de actividades y ayuda a evaluar el progreso y los resultados. Además, la planificación estratégica a largo plazo permite a la empresa adaptarse a los cambios del entorno y mantener su competitividad (Santos, 2023)

## **Dimensión: Actuar**

Martins (2022) menciona que actuar en este contexto implica llevar a cabo las acciones necesarias para abordar cualquier problema identificado en etapas anteriores. Las acciones correctivas y preventivas son pasos importantes para eliminar las causas de no conformidades actuales o potenciales y mejorar el sistema. Además, como resultado de la revisión por parte de la dirección, se pueden tomar acciones para proporcionar los recursos necesarios y planificar actualizaciones en el ciclo, permitiendo así continuar con la mejora continua.

## **Indicadores 1: Conclusiones**

Caeleigh (2022) indica que, dentro del contexto empresarial, la conclusión se refiere al cierre de un proceso, proyecto o análisis, donde se extraen los resultados y se evalúa el impacto de las acciones tomadas. Es el momento de sacar lecciones aprendidas y tomar decisiones basadas en los hallazgos obtenidos. La conclusión en la empresa busca resumir los logros alcanzados, identificar las áreas de mejora y determinar los próximos pasos a seguir. Es un momento clave para evaluar el éxito de las iniciativas empresariales y tomar decisiones estratégicas para el futuro.

## **Indicadores 2: Cambios**

Las transformaciones en el ámbito empresarial se refieren a las modificaciones o ajustes que se llevan a cabo en diversos aspectos de la organización con el objetivo de adaptarse a nuevas circunstancias, mejorar el rendimiento o alcanzar metas específicas. Estos cambios pueden abarcar diferentes áreas, como la estructura organizativa, los procesos internos, la cultura empresarial, las estrategias de mercado, la tecnología utilizada, entre otros, los cambios en la empresa son las acciones implementadas para introducir mejoras, innovaciones o ajustes en diferentes aspectos del negocio, con el propósito de impulsar el crecimiento, aumentar la eficiencia y mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante evolución. Estos cambios pueden ser impulsados tanto por factores internos como externos, y requieren una gestión adecuada para asegurar una transición exitosa y minimizar posibles impactos negativos (Goncalves, 2019).

## **MYPES**

Las micro y pequeñas empresas son entidades económicas formadas por individuos o entidades legales, y se definen como organizaciones de menor tamaño que se dedican a ofrecer servicios, llevar a cabo actividades de producción y comercialización. Estas pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental, ya que su contribución va más allá de la economía y el crecimiento socioeconómico, también tienen un impacto significativo en la generación de empleo y la reducción de la pobreza en áreas en desarrollo. En la actualidad, es evidente que se necesita un mayor impulso por parte del Estado para fomentar el crecimiento económico. Sin embargo, es posible que no se reconozcan completamente las actividades llevadas a cabo por las micro y pequeñas empresas. Estas empresas se han convertido en instituciones de gran importancia, y esto se debe no solo a su contribución en términos de generación de empleo, sino también a su participación en el desarrollo de las comunidades en las que se encuentran ubicadas, que generalmente corresponden a áreas con un menor nivel de desarrollo (Miranda, 2019).

La Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) destaca la importancia de implementar un régimen especial para las micro y pequeñas empresas (MYPE) con el fin de fomentar su desarrollo y crecimiento. Un ejemplo de este régimen es el Régimen MYPE Tributario (RMT), que busca simplificar las obligaciones tributarias de estas empresas y brindarles ventajas y beneficios significativos. El Régimen MYPE Tributario establece condiciones simples y claras para que las micro y pequeñas empresas cumplan con sus obligaciones tributarias de manera más accesible y menos onerosa. Este régimen facilita el cumplimiento de deberes fiscales como la presentación de declaraciones, el pago de impuestos y la llevanza de registros contables. Además, ofrece una serie de beneficios específicos diseñados para promover el crecimiento y la competitividad de las MYPE (Guerra, 2018)

Sunat (2023) Entre las ventajas y beneficios del Régimen MYPE Tributario se encuentran:

- Tributos a pagar de acuerdo a la Gancia obtenida: se refiere a que, de acuerdo a la ganancia obtenida por la empresa, se deberán pagar los

tributos correspondientes. Esto implica que, a medida que los ingresos y las ganancias aumenten, también aumentará la cantidad de impuestos a pagar. Es importante cumplir con esta obligación tributaria para mantener la legalidad y contribuir al sostenimiento de las finanzas públicas.

- Emitir todos los tipos de comprobantes de pago según tu actividad: se refiere a la emisión de comprobantes de pago. Cada empresa debe emitir los tipos de comprobantes de pago adecuados según su actividad comercial. Estos comprobantes pueden ser facturas, boletas, tickets u otros documentos que respalden las transacciones realizadas. Emitir estos comprobantes es fundamental tanto para la empresa como para sus clientes, ya que brindan transparencia, seguridad y respaldo legal a las operaciones comerciales realizadas.
- Llevar libros contables en función de sus ingresos: hace referencia a la obligación de llevar libros contables. La empresa debe mantener registros contables precisos y actualizados, que reflejen de manera adecuada sus ingresos, gastos, activos y pasivos. La forma y el nivel de detalle de los libros contables dependerán de los ingresos generados por la empresa. Estos registros son esenciales para una gestión financiera adecuada, permiten tener un control de las operaciones y facilitan la presentación de informes financieros.

Según la Sunat (2021), al iniciar un negocio, tienes la opción de establecerte como persona jurídica o persona natural, cada una con sus ventajas según tus necesidades y objetivos específicos.

#### Persona Jurídica:

No te presentas como título personal, sino como una entidad que como tal tiene obligaciones y derechos, puede respaldar contratos y ser representado judicialmente y extrajudicial. Una persona con esta característica actúa a través de sus mánager legales.

### Persona Natural:

Este se caracteriza por que puede ejercer cualquier actividad económica, ser su propio jefe y responsable por el mismo. Este tipo de persona actúa de forma personal.

El Ministerio de economía y Finanzas (2021) señala las diferentes clases de MYPES las microempresas registran ventas anuales, con un monto máximo de 150 24 UIT, la mediana empresa las ventas anuales serán superiores de 1,700 UIT, asimismo en la mediana empresa las ventas anuales serán superiores a 1,700 UIT con máximo de 2,300 UIT, las empresas pequeñas en su registro de ventas serán de es de 150 UIT y 1,700 UI.

## **Marco conceptual**

### **Clientes**

Carrasco (2018) señala que el cliente es la persona que compra un producto o servicios con la intención de satisfacer sus necesidades, por este motivo existen las fábricas comercializadoras de todo tipo de productos o servicios. Los clientes son la parte principal de las empresas porque gracias a ellos estos establecimientos tienen ventas, crean clientes fieles y logran su posicionamiento en el mercado.

### **Satisfacción al cliente**

Mantener satisfechos a los clientes todo el tiempo puede llegar hacer un poco complicado, por eso el producto debe de cumplir con todas sus expectativas o si el producto es de buena calidad este quedara totalmente satisfechos, las expectativas de los consumidores siempre se basan en sus compras realizadas o experiencias anteriores, lo fundamental es hacer que sus necesidades vayan junto con el desempeño de la empresa (Carrasco, 2018).

## **MYPES**

Dini y Stumpo (2020) indican que las mypes están conformadas por fabricantes, minoristas y proveedores de servicios, estos incluyen en la economía del país como compradores y vendedores, que generan empleos y contribuyen con el crecimiento del país.

## **Liderazgo**

Hiriyappa (2018) afirma que el liderazgo es algo más que solo una apariencia de la personalidad, el oportunismo, la tradición o el nombramiento, pero aun así está relacionado en el comportamiento consigo mismo y con los demás; el liderazgo es una fase dinámica y relacional que involucra a los miembros, también la interacción entre líderes.

## **Procesos**

Jabaloyes, Carot y Carrión (2020) señalan que los procesos consisten en una serie de actividades o acciones las cuales tienen una secuencia u orden, su intención es buscar situaciones de partida y estados finales donde la razón es, alcanzar los objetivos planteados por las empresas.

## **Motivación**

Manjarrez, Boza & Mendoza (2020) afirman que la motivación y satisfacción tienen cierta relación ya que existe cierta dependencia entre estos dos términos. A esto podemos referirnos que la motivación es un recurso humano fundamental y con objetivo necesario para el administrador, ya que este permite conocer el comportamiento grupal e individual del personal de trabajo, con la intención de guiar sabiamente hacia la eficiencia del desempeño, cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales.

## **Calidad**

Mejía, Gutiérrez, Duque, D'Armas & Cannarozzo (2018) mencionan que la calidad se define como el grupo de características que tiene un servicio o producto y muestra su capacidad para satisfacer al consumidor. La calidad trata de que el producto o servicio cumpla con las sus funciones y especificaciones para lo cual fue diseñado y si sus ajustes cumplen los estándares que el consumidor está buscando.

## **Gestión**

Westreicher (2020) indica que la gestión es una agrupación de acciones y procedimientos que se realizan para lograr un determinado objetivo, en decir la gestión es una serie de tareas que se realizan con la finalidad de cometer un planteamiento con antelación.

### **2.3.Hipótesis**

En esta investigación de naturaleza descriptiva, no se formularán hipótesis, ya que el objetivo principal es describir las características de la variable en estudio. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), no todas las investigaciones requieren la formulación de hipótesis, sino que estas se plantean cuando se pretende establecer una relación causal o una acción específica en la investigación.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

##### **Nivel de investigación**

Se utilizó el nivel de investigación descriptivo – de propuesta

En el contexto de una tesis, el nivel descriptivo se refiere a un enfoque de investigación que busca describir y analizar un fenómeno o situación tal como se presenta en la realidad, sin intervenir o manipular variables. Se centra en recopilar información detallada y precisa sobre el tema de estudio, con el objetivo de proporcionar una imagen clara y comprensiva de los hechos observados. Este nivel de investigación se utiliza comúnmente para establecer características, patrones y relaciones entre variables, sin pretender establecer relaciones de causa y efecto (Hernández, Fernández, Baptista, 2018).

El estudio de investigación sobre el liderazgo para mejorar la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023 el enfoque utilizado en el informe fue de diseño descriptivo, ya que se presentó una descripción sistemática y organizada de todos los conceptos, características, dimensiones e indicadores más importantes de las variables de estudio.

##### **Tipo de investigación**

El tipo de la investigación fue cuantitativo

Sánchez (2019) menciona que el nivel cuantitativo se refiere a un enfoque de investigación que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis. Este enfoque implica el uso de métodos y técnicas estadísticas para analizar los datos de manera objetiva y obtener resultados numéricos que puedan ser generalizables a una población más amplia. En un estudio cuantitativo, los datos se recopilan a través de cuestionarios, encuestas, mediciones o experimentos, y se analizan utilizando herramientas estadísticas para identificar patrones, relaciones y tendencias. Este enfoque se utiliza para medir variables, establecer relaciones causales y realizar generalizaciones sobre la población objetivo.

El estudio fue de tipo cuantitativo, porque la obtención de datos es original sin manipularlos.

### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue **Transversal/ No Experimental**

Arias (2021) misiona que el objetivo principal del diseño transversal es describir y analizar las características o variables de interés en un momento específico. Se utiliza para obtener una instantánea o "foto" de la situación en un determinado periodo de tiempo. Por lo tanto, no implica el seguimiento de los participantes a lo largo del tiempo, sino que se centra en medir variables en un solo momento. Este diseño es comúnmente utilizado en estudios descriptivos, exploratorios o correlacionales, donde se busca establecer relaciones entre variables o realizar análisis estadísticos en un momento dado. Sin embargo, el diseño transversal no permite realizar inferencias causales o analizar cambios o tendencias a lo largo del tiempo.

Fue transversal pues la investigación el liderazgo para mejorar la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023. Se dio en un determinado tiempo teniendo un inicio y un fin.

### **No Experimental**

Arias (2021) indica que el diseño no experimental, también conocido como diseño observacional o correlacional, es un enfoque utilizado en la investigación científica, incluyendo tesis, para analizar la relación o asociación entre variables sin manipular ninguna de ellas. A diferencia del diseño experimental, en el diseño no experimental no se realizan intervenciones o manipulaciones controladas de las variables. En un diseño no experimental, el investigador recopila datos de manera observacional, ya sea a través de la observación directa de los fenómenos o mediante la recolección de información a través de encuestas, cuestionarios, entrevistas u otras técnicas de recolección de datos. El objetivo principal es examinar la relación entre variables y describir los patrones o tendencias presentes en los datos.

El diseño que se utilizó fue no experimental porque no se modificaron ni manipularon las variables del estudio, sino que se tomaron tal y como se presentaron en el entorno.

## **3.2.Población y muestra**

### **Población**

Moreno (2021) menciona que la población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen ciertas características o atributos que son objeto de estudio o investigación. La población representa el universo total al que se desea generalizar los resultados obtenidos en la investigación.

**La población** estuvo compuesta por los representantes de las microempresas del rubro venta de ropa para damas. Compuesto por 50 representantes de las microempresas del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

### **Muestra**

Ojeda (2020) indica que la muestra se refiere a un subconjunto representativo de la población total que se selecciona para llevar a cabo el estudio o la investigación. La muestra se elige cuidadosamente con el objetivo de obtener resultados válidos y generalizables a la población objetivo. La muestra es seleccionada de manera que refleje las características y propiedades de la población de interés. Para lograr esto, se utilizan diferentes técnicas de muestreo, como el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado, el muestreo por conglomerados, entre otros.

La muestra fue de 15 representantes de las microempresas del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

### **Tipo de muestra no probabilística**

Salgado (2019) menciona que una muestra no probabilística se refiere a un subconjunto de la población de estudio que se selecciona sin seguir un proceso de muestreo aleatorio. A diferencia de la muestra probabilística, en la muestra no probabilística no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. En la muestra no probabilística, los participantes o elementos son seleccionados de manera intencional, conveniente o por criterios específicos establecidos por el investigador. Esto puede implicar la elección de participantes que estén fácilmente disponibles, que cumplan con ciertas características o que sean considerados representativos de la población de interés.

La muestra fue no probabilística ya que estuvo compuesta por 15 representantes de las microempresas del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

aplico los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Son microempresas del rubro
- Estas mypes respondieron las encuestas
- Estas mypes participaron en la investigación

Criterios de exclusión:

- Son mypes que no tienen accesibilidad
- Son mypes que no han accedido a la encuesta
- Estas mypes no participaron en la investigación

### 3.3. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
<b>Variable 1</b> <b>Liderazgo</b>	Dey (2023) menciona que la capacidad de un líder para influir en las personas es fundamental para comprender por qué alguien elige seguirlo. La influencia puede manifestarse de diversas formas, como el carisma, la habilidad de comunicación, la experiencia, el conocimiento o la capacidad de inspirar y motivar a los demás.	Influencia	Económico	LIKERT	1- Totalmente desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo
	Fantino (2023) indica que la comunicación de un líder es una herramienta vital para el éxito de un equipo o una organización. El líder desempeña un papel fundamental en el establecimiento de una comunicación efectiva, tanto en términos de transmitir información clara y relevante, como de escuchar activamente y comprender las necesidades y preocupaciones de los demás. La comunicación de un líder también implica la capacidad de escuchar y comprender. Un líder efectivo dedica tiempo y atención a escuchar las ideas, preocupaciones y opiniones de los demás.		Trabajo		
			Desarrollo		
<b>Variable 2</b> <b>Gestión de calidad</b>	Martins (2022) indica que un líder debe ser capaz de evaluar situaciones, analizar información relevante, considerar diferentes opciones y tomar decisiones informadas y acertadas. Esto implica tener pensamiento crítico, capacidad de análisis y habilidades de resolución de problemas. La capacidad de motivar a los demás también es una habilidad fundamental en un líder.	Habilidades	Dirigir	LIKERT	1- Totalmente desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo
	Giner (2019) menciona que un líder desempeña un papel fundamental en la creación y mantenimiento de un buen ambiente laboral. Su influencia positiva se refleja en el clima de trabajo, promoviendo relaciones saludables, colaborativas y motivadoras entre los miembros del equipo. Un buen líder fomenta la confianza y el respeto, creando un entorno en el que los empleados se sientan valorados y apoyados.		Toma de decisiones		
			Equipos Laboral Empleados		
	Guerrero (2018) indicad que la planificación en la gestión de calidad busca garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos, mejorar continuamente los procesos y productos, y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Es un	Planear	Visión		

	<p>paso fundamental para el éxito de cualquier sistema de gestión de calidad, ya que proporciona la estructura y la guía necesarias para lograr los resultados deseados en términos de calidad y satisfacción del cliente.</p>		<p>Objetivos</p>	
	<p>Pacheco (2021) indica que ejecutar la gestión de calidad implica poner en práctica las estrategias y acciones planificadas para asegurar que todos los aspectos relacionados con la calidad se lleven a cabo de manera efectiva. Esto incluye realizar las tareas y actividades específicas, asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad, monitorear y medir el desempeño, y tomar medidas correctivas o preventivas según sea necesario.</p>	<p>Ejecutar</p>	<p>Problemas</p>	<p><b>LIKERT</b></p>
	<p>Ibañez (2020) La verificación es un proceso que utiliza métodos y procedimientos para determinar si los controles y medidas han funcionado o están funcionando según lo planificado la verificación se centra en revisar el funcionamiento pasado o presente del sistema diseñado y aplicado. Al verificar, revisamos nuevamente el funcionamiento del plan en el pasado o en el presente para poder tomar acciones correctivas o preventivas.</p>	<p>Verificar</p>	<p>Control</p> <p>Vigilar</p> <p>Tareas</p> <p>Resultados</p> <p>Planeación</p>	
	<p>Martins (2022) menciona que actuar en este contexto implica llevar a cabo las acciones necesarias para abordar cualquier problema identificado en etapas anteriores. Las acciones correctivas y preventivas son pasos importantes para eliminar las causas de no conformidades actuales o potenciales y mejorar el sistema. Además, como resultado de la revisión por parte de la dirección, se pueden tomar acciones para proporcionar los recursos necesarios y planificar actualizaciones en el ciclo, permitiendo así continuar con la mejora continua.</p>	<p>Actuar</p>	<p>Conclusiones</p> <p>Cambios</p>	

### **3.4.Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **La Técnica que se utilizo es la encuesta.**

Salas (2020) señala que, es una herramienta que se realiza mediante el instrumento cuestionario, la encuesta está dirigida a las personas, con el fin de obtener información sobre sus comportamientos, percepciones y opiniones.

La técnica que se realizo es la encuesta para el recojo de información el cual está dirigida a los representantes de las pequeñas empresas de ropa para damas.

#### **El instrumento que se utilizo es el cuestionario.**

Salas (2020) señala que, es un instrumento de recolección de datos que se utilizan en los estudios de investigación científica. Este consiste en una agrupación de preguntas, enumeradas en una tabla y respuestas que el encuestado debe responder; es importante mencionar que en este instrumento no existe respuestas correctas ni incorrectas.

Para la investigación se seleccionó el cuestionario como instrumento, el cual incluyó un total de 21 preguntas divididas en dos partes distintas. Las primeras 11 preguntas se centraron en las características de la variable de liderazgo, mientras que las 10 preguntas siguientes abordaron las características de la variable gestión de calidad. Además, se utilizó una escala de medición Likert.

### **3.5.Método de análisis de datos**

Arteaga, (2019) los métodos de análisis de datos se refieren a las diversas técnicas y enfoques utilizados para procesar y examinar la información recopilada durante la investigación. Estos métodos ayudan a organizar, sintetizar e interpretar los datos de manera efectiva, con el propósito de obtener resultados significativos que respalden las conclusiones y objetivos planteados. El adecuado uso de estos métodos es fundamental para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos en el estudio.

Se utilizaron los siguientes programas informáticos, Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, PDF para la presentación final del proyecto de investigación, Microsoft Power Point para la ejecución de las diapositivas para ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación, Microsoft Excel para la

elaboración de las tabulaciones de la información obtenida con el cuestionario, también será útil para las tablas y figuras, uso del Mendeley con la herramienta turnitin

### **3.6. Aspectos éticos**

Los principios éticos que fueron considerados en este trabajo están acorde al código de ética de investigación de la Uladech Del Reglamento de Integredad Científica.

- a) **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** En este estudio se tuvo en cuenta la importancia de los participantes, asegurando la confidencialidad de los datos recopilados y respetando su privacidad, incluyendo el consentimiento para la captura de imágenes. Se consideró a las personas involucradas como elementos fundamentales, brindándoles comprensión, compromiso y respeto, con el objetivo de que se sintieran cómodos y seguros. Los datos obtenidos no tuvieron ningún impacto negativo en su imagen personal ni en el establecimiento al que pertenecen.
- b) **Cuidado del medio ambiente:** En esta investigación, se buscó promover el bienestar del medio ambiente adoptando medidas eco amigables. Se utilizaron impresiones para las encuestas, las cuales posteriormente fueron recicladas, evitando así el desperdicio de papel. Además, se fomentó el ahorro de energía al utilizar dispositivos en modo de ahorro máximo y apagando los equipos cuando ya no eran necesarios. De esta manera, se contribuyó activamente a la conservación del medio ambiente y al uso responsable de los recursos.
- c) **Libre participación por propia voluntad:** Se brindó a los representantes de las MYPES la libertad de preguntar y confirmar si éramos estudiantes universitarios, ya que algunos tenían desconfianza al respecto. Además, se ofreció respuesta a todas las dudas que tuvieran acerca de las encuestas y la información personal que se recopilaba. Esto se hizo con el objetivo de brindarles seguridad y evitar malentendidos, asegurando así una comunicación clara y transparente durante el proceso de investigación.

- d) Beneficencia no maleficencia:** Se proporcionaron horarios accesibles a las personas que colaboraron proporcionando información para la investigación, de manera que no afectara sus horarios de trabajo u otras actividades que estuvieran llevando a cabo. Esto se hizo con el fin de facilitar su participación y garantizar que pudieran dedicar el tiempo necesario sin inconvenientes.
- e) Justicia:** En esta investigación se persigue la equidad entre todos los participantes, por lo tanto, se formularon las mismas preguntas en los cuestionarios evaluados sin ningún tipo de preferencia. El objetivo fue asegurar que todos los individuos tuvieran las mismas oportunidades de expresar sus opiniones y proporcionar información relevante para el estudio.
- f) Integridad y honestidad:** En el caso de que alguno de los colaboradores divulgue información personal durante la encuesta, se le proporcionará una nueva hoja y se eliminará cualquier información registrada en la hoja anterior. De esta manera, se garantiza la confidencialidad y privacidad de los datos personales proporcionados por los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

**Tabla 1**

Características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

	n	%
El liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	1	07.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	8	53.00
Total	15	100.00
El liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	8	53.00
Totalmente de acuerdo	7	47.00
Total	15	100.00
Influye en el desarrollo empresarial		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	8	53.00
Total	15	100.00
La motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa		
Totalmente desacuerdo	1	06.00
En desacuerdo	1	07.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	3	20.00
Totalmente de acuerdo	10	67.00
Total	15	100.00
Debe saber escuchar a los colaboradores, para identificar los problemas que se presentan en la empresa		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	20.00
De acuerdo	3	20.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
Total	15	100.00

*Continúa...*

**Tabla 1**

Características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

Concluye.

	n	%
<b>Se caracteriza por ser una persona empática con los demás</b>		
Totalmente desacuerdo	1	07.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	20.00
De acuerdo	3	20.00
Totalmente de acuerdo	8	53.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder</b>		
Totalmente desacuerdo	1	07.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	2	13.00
Totalmente de acuerdo	11	73.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	2	13.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	6	40.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa fomenta el trabajo en equipo</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	13.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	7	47.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento</b>		
Totalmente desacuerdo	1	07.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	13.00
De acuerdo	3	20.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Mejora el desempeño de los empleados</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	20.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	6	40.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote, 2023.

**Tabla 2**

Características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

	n	%
<b>La gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	6	40.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien</b>		
Totalmente desacuerdo	1	07.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa</b>		
Totalmente desacuerdo	1	06.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	4	27.00
Totalmente de acuerdo	10	67.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*Continúa...*

**Tabla 2**

Características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

	Concluye.	
	n	%
Evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	13.00
De acuerdo	5	34.00
Totalmente de acuerdo	8	53.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden		
Totalmente desacuerdo	1	07.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	9	63.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Los cambios que se realizan no afectan la planificación de la empresa		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	00.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	10	67.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Identifica los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	20.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	7	47.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
Contribuye con la mejora y cambios de la empresa		
Totalmente desacuerdo	0	00.00
En desacuerdo	0	00.00
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	07.00
De acuerdo	5	33.00
Totalmente de acuerdo	9	60.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes del rubro venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote, 2023.

Tabla 3

Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PROBLEMAS</b>	<b>CAUSA DEL PROBLEMA</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>	<b>COSTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Liderazgo</b>	<b>Equipo</b>	El 47% de los representantes de las mypes consideran que están totalmente de acuerdo que si trabajan en equipo	Al ser empresas pequeñas no necesitan de mucho personal, entonces al poco personal suelen cubrir otras áreas.	Implementación de nuevo personal para minimizar la acumulación de trabajos pendientes y poder enfocarse en otras propuestas.	S/24.6000	Representante
<b>liderazgo</b>	<b>Toma de decisiones</b>	el 40% de los representantes si se hacen cargo de la toma de decisiones de la empresa, pero no al 100%	La saturación de estos años en el rubro de ropa para damas, con las apariciones de emprendimientos a precios más accesibles o tiendas nuevas más llamativas.	Realización de un análisis del mercado para saber quiénes son las competencias y que las caracteriza.	S/1000	Representante
<b>Liderazgo</b>	<b>Empleados</b>	El 40% de los representantes indicaron que, si se preocupan por mejorar el desempeño de los empleados, pero no al 100%	Al ser empresas pequeñas piensan en tener más ingresos que familiarizar con el personal.	Tomarse el tiempo de conocer al personal, buscar maneras de mantenerlos motivados y familiarizados como bonos, cenas en grupo, etc. Para crecer su rendimiento laboral.	S/2000	Representante

Nota: Elaboración propia

## 4.2. DISCUSIÓN

### Objetivo 1

Determinar las características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023

**El liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa:** El 40.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que el liderazgo influye en la parte económica (Tabla 1). Esto contrasta con la investigación titulada Buen liderazgo, una experiencia en el crecimiento empresarial de las PYME realizada por Enderica, Darmas, Bermeo, Lopez, Ticono y Carrión (2021), se encontró que el 40.0% de los representantes encuestados están totalmente de acuerdo en que el liderazgo tiene un impacto en la parte económica. Este estudio revela que el liderazgo efectivo desempeña un papel significativo en diversos aspectos económicos. El liderazgo influye en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Un liderazgo sólido puede proporcionar una visión clara, establecer metas ambiciosas y fomentar una cultura empresarial que promueva la innovación y el rendimiento. Esto puede conducir a un aumento en la productividad y eficiencia de la organización, lo que a su vez puede generar un crecimiento económico sostenible. En resumen, el análisis de la tesis mencionada destaca la influencia significativa del liderazgo en la economía. Un liderazgo efectivo puede generar un impacto positivo en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, los equipos de trabajo y las comunidades en general. Estos hallazgos resaltan la importancia de contar con líderes capacitados y comprometidos, capaces de impulsar el éxito económico a diferentes niveles.

**El liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo:** El 53.0% de los representantes respondió que están de acuerdo con que el liderazgo si es importante para mejorar la gestión del trabajo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con la investigación de Arrollo (2021) titulado 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, quien en su estudio los representantes encuestados el 70% están de acuerdo con que el liderazgo es importante en este aspecto. Esta afirmación es respaldada por la idea de que un liderazgo efectivo permite una gestión adecuada para la empresa. El

liderazgo desempeña un papel fundamental en la dirección y el impulso de las organizaciones. Los líderes inspiradores y competentes tienen la capacidad de motivar a los empleados, establecer metas claras y proporcionar orientación y apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales. Un líder fuerte fomenta un ambiente laboral positivo y colaborativo, lo que a su vez mejora la productividad y la eficiencia en el trabajo.

**Influye en el desarrollo empresarial:** El 40.0% de los representantes están de acuerdo con que el liderazgo influye en el desarrollo empresarial (Tabla 1). Estos resultados contrastan con el estudio de Arrollo (2021) titulado 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, menciona que el 100% del liderazgo es primordial para las organizaciones. Estos resultados resaltan la importancia del liderazgo en el éxito y crecimiento de una empresa. Un liderazgo sólido y efectivo proporciona la visión estratégica necesaria para guiar a la organización hacia el logro de sus objetivos. Los líderes inspiradores y competentes tienen la capacidad de motivar a los empleados, alinearlos con los valores y la misión de la empresa, y movilizar sus talentos y habilidades hacia un propósito común.

**La motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa:** El 67.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que la motivación mejora el desempeño en la empresa (Tabla 1.). Estos resultados contrastan con los hallazgos de dos estudios previos. Por un lado, el estudio realizado por Arrollo (2021), que se enfocó en micro y pequeñas empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de venta de ropa para damas en el mercado modelo. Según este estudio, el 80.0% de los representantes consideran que la motivación es fundamental para minimizar los errores. Por otro lado, el estudio de Del Rosario (2020) se centró en las tiendas comerciales de venta de ropa en el mercado modelo de Tumbes, y reveló que el 61.0% de los participantes indicaron que el gerente es capaz de motivar a otros. Estos hallazgos contrastantes indican que existen diferentes percepciones sobre la importancia de la motivación en el desempeño laboral, según el contexto y las características específicas de las empresas estudiadas. Mientras que en el presente estudio el 67.0% de los representantes considera que la motivación mejora el desempeño, los estudios anteriores resaltan la relevancia de la motivación para minimizar errores y la capacidad del gerente para motivar a otros. Es necesario tener en cuenta que cada estudio utiliza enfoques y metodologías distintas, lo cual puede influir en los resultados obtenidos. Asimismo, los factores culturales, la naturaleza de la industria

y las particularidades individuales de las empresas pueden influir en las percepciones y opiniones de los participantes.

**Debe saber escuchar a los colaboradores, para identificar los problemas que se presentan en la empresa:** Los resultados obtenidos revelan que el 60.0% de los representantes encuestados están totalmente de acuerdo en que saber escuchar a los colaboradores ayuda a identificar los problemas que enfrenta la empresa. (Tabla 1). Estos hallazgos contrastan con los resultados de los estudios previos realizados por Del Rosario (2020) y Arrollo (2021). En el estudio de Del Rosario (2020), que se centró en las tiendas comerciales de venta de ropa en el mercado modelo de Tumbes, se encontró que solo el 35.70% de los participantes afirmó que el gerente demuestra empatía, solidaridad y sentimientos con frecuencia. Por otro lado, el estudio de Arrollo (2021) examinó micro y pequeñas empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de venta de ropa para damas en el mercado modelo de Chimbote. Según este estudio, el 80% de los representantes encuestados utiliza la motivación de los trabajadores como una estrategia para minimizar los errores. Los resultados de este estudio indican que saber escuchar a los colaboradores es considerado fundamental por el 60.0% de los representantes encuestados. Sin embargo, los estudios previos de Del Rosario (2020) y Arrollo (2021) destacan la falta de empatía y escucha por parte de los gerentes, así como la importancia de la motivación como estrategia para minimizar errores. Es necesario que los gerentes se enfoquen en desarrollar habilidades de escucha activa y empatía para abordar de manera efectiva los problemas de la empresa.

**Se caracteriza por ser una persona empática con los demás:** Los resultados revelan que el 53.0% de los representantes están totalmente de acuerdo en que son personas empáticas con los demás (Tabla 1.). estos resultados contrastan con los hallazgos del estudio de Del Rosario (2020), titulado Propuesta de mejora del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de Tumbes. En dicho estudio, se encontró que el 35.70% de los participantes indicó solo a veces que el gerente demuestra empatía, solidaridad y sentimientos. En conclusión, aunque el 53.0% de los representantes considera que son personas empáticas, los resultados contrastan con la percepción de los participantes del estudio de Del Rosario (2020), donde la mayoría indica que los gerentes demuestran una falta de empatía. Esto sugiere la importancia de fomentar la empatía en el liderazgo y promover un entorno laboral en el que se valore y

practique la empatía como una competencia clave para mejorar la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados.

**Saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder:** El 73.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que saber dirigir la empresa y trabajadores es fundamental para un líder (Tabla 1). Estos resultados contrastan con el artículo titulado Líder vs. jefe: 8 rasgos que los diferencian escrito por Vicente (2022) este estudio resalta la importancia de las habilidades de liderazgo en el entorno empresarial. Según el autor, bajo el liderazgo efectivo, los miembros del equipo experimentan una sensación de motivación y entusiasmo. El líder utiliza su habilidad para generar simpatía y establecer una conexión emocional con los demás, con el objetivo de influir en ellos y motivarlos hacia la consecución de un objetivo común. Esta capacidad de inspirar y motivar es fundamental para lograr un alto rendimiento y fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. En conclusión, se resalta la importancia de saber dirigir la empresa y los trabajadores para un líder efectivo. La capacidad de generar simpatía, motivar y guiar al equipo es esencial para lograr un alto rendimiento y mantener un ambiente de trabajo positivo. Estos hallazgos subrayan la diferencia entre un líder y un jefe tradicional, destacando la importancia de desarrollar habilidades de liderazgo para el éxito en el entorno empresarial.

**Se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa:** El 40.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que se hacen cargo de la toma de decisiones (Tabla 1). Estos resultados son consistentes con el estudio realizado por Rodríguez (2022), titulado "Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote". En dicho estudio, el 40% de los empleados indicó que siempre participan en la toma de decisiones en la empresa. Estos hallazgos sugieren que una parte significativa de los representantes encuestados se siente involucrada y tiene influencia en el proceso de toma de decisiones. La participación en la toma de decisiones puede promover la motivación y el compromiso de los empleados, así como mejorar la calidad y el impacto de las decisiones tomadas. En conclusión, el 40.0% de los representantes están totalmente de acuerdo en que se hacen cargo de la toma de decisiones. Esto indica que existe un nivel de participación y empoderamiento en el proceso de toma de decisiones en la empresa, lo cual puede contribuir a un mejor clima laboral y a la generación de ideas innovadoras. Sin embargo, es importante considerar las particularidades de cada organización y promover una

cultura de participación y colaboración en la toma de decisiones para maximizar los beneficios para los empleados y la empresa en su conjunto.

**La empresa fomenta el trabajo en equipo:** El 47.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que la empresa fomenta el trabajo en equipo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los hallazgos del estudio de Arrollo (2021), titulado "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", donde se encontró que el 100% de los participantes indicó que el liderazgo promueve el trabajo en equipo. Aunque el 47.0% de los representantes están totalmente de acuerdo en que la empresa fomenta el trabajo en equipo, los resultados contrastan con la percepción unánime de los participantes en el estudio de Arrollo (2021), donde se destaca el papel del liderazgo en promover el trabajo en equipo. Esto resalta la importancia de evaluar y mejorar las prácticas de fomento del trabajo en equipo en la empresa para fortalecer la colaboración y el desempeño del equipo.

**Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento:** El 6.00% de los representantes están totalmente de acuerdo con que se encargan de mantener un buen clima laboral (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los hallazgos del estudio realizado por Moreno (2019) en el rubro de comercio de ropa de damas en el centro comercial Vía 7, distrito de Ayacucho. En dicho estudio, se encontró que el 56% de los trabajadores se siente satisfecho con el ambiente de trabajo, lo que indica una percepción positiva del entorno laboral. Además, los resultados también contrastan con la investigación de Rodríguez (2022) en la empresa Distribuciones y Representaciones Catalunya E.I.R.L, ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote. Según este estudio, el 80% de los trabajadores siempre se siente en comodidad con el ambiente laboral, lo que refleja una alta satisfacción en cuanto al entorno de trabajo. Los resultados muestran que el 40.0% de los representantes están de acuerdo en que se hacen cargo de la toma de decisiones. Sin embargo, estos resultados contrastan con la percepción de satisfacción y comodidad en el ambiente laboral encontrada en los estudios previos de Moreno (2019) y Rodríguez (2022). Esto destaca la importancia de promover una mayor participación y empoderamiento en la toma de decisiones para mejorar la satisfacción laboral y fortalecer el compromiso de los empleados.

**Mejora el desempeño de los empleados:** El 40.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que mejoran el desempeño de los empleados (Tabla 1). Estos datos contrastan con el artículo titulado "Los estilos de liderazgo más apreciados por los empleados" escrito por Amantegui (2021) el autor menciona que el líder desempeña un papel fundamental en la gestión del talento al identificar las fortalezas y debilidades de los empleados. A través de una observación y evaluación efectiva, el líder puede reconocer las habilidades y competencias individuales de cada empleado, lo que permite asignar tareas adecuadas y aprovechar al máximo su potencial. El líder desempeña un papel crucial en la gestión del talento al identificar fortalezas y debilidades, brindar retroalimentación constructiva y fomentar la capacitación. Estas acciones contribuyen al crecimiento profesional de los empleados y mejoran su rendimiento en el entorno laboral. Estos hallazgos subrayan la importancia de un liderazgo efectivo para el desarrollo y éxito de los miembros del equipo.

## **Objetivo 2**

Determinar las características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

### **Determinar las características de la gestión de calidad**

**La gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa:** El 60.0% de los representantes respondió que están totalmente de acuerdo con que la gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa (Tabla 2). Estos resultados contrastan con las ideas presentadas en el artículo titulado Visión de una empresa escrito por Alfonso (2020) el autor menciona que la visión de una empresa se refiere a la imagen futura deseada de la organización. Es un elemento clave en la gestión estratégica, ya que establece una dirección clara y aspiracional para el éxito a largo plazo. La visión proporciona un marco de referencia para las metas y objetivos de la empresa, brindando un propósito común y una guía para la toma de decisiones. En conclusión, se resalta la importancia de la gestión de calidad en relación con la visión empresarial. La gestión de calidad, al establecer estándares de excelencia y promover la mejora continua, contribuye a la consecución de la visión deseada de la empresa. Estos hallazgos subrayan la importancia de la gestión de calidad como un elemento clave en la estrategia empresarial y su impacto en la consecución de los objetivos a largo plazo.

**La gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa:** El 60.0% de los representantes indicaron que están totalmente de acuerdo con que la gestión de calidad ayuda con los objetivos de la empresa (Tabla 2). Estos resultados contrastan con los hallazgos del estudio de Rojas (2020), titulado "Marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para varones del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote", donde el 100% de los participantes señaló que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. Estos hallazgos contrastantes sugieren que puede existir una discrepancia en la percepción de los representantes en relación con la contribución de la gestión de calidad para alcanzar los objetivos de la empresa. Mientras que el 60.0% de los representantes están de acuerdo con esta afirmación, el estudio de Rojas (2020) revela una percepción unánime de que la gestión de calidad es un factor relevante para el logro de los objetivos empresariales. En conclusión, resalta la necesidad de evaluar y fortalecer la implementación de la gestión de calidad en la empresa para asegurar su contribución efectiva en el logro de los objetivos establecidos.

**La gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa:** El 60.0% de los representantes indicó que están totalmente de acuerdo con que la gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas (Tabla 2). Estos resultados se alinean con las ideas presentadas por Corbin (2023) en su artículo titulado Los 15 problemas y conflictos más frecuentes en el trabajo, el autor describe los problemas en la empresa como situaciones o desafíos que afectan el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. Estos problemas pueden manifestarse como áreas problemáticas o deficiencias que requieren atención y resolución. La identificación y solución de estos problemas es fundamental para garantizar el éxito y el crecimiento continuo de la empresa. En conclusión, se resalta la importancia de la gestión de calidad en la solución de problemas en la empresa, a gestión de calidad, al establecer estándares de excelencia, implementar procesos y herramientas de mejora, y promover una cultura de aprendizaje, ayuda a identificar y abordar los desafíos que obstaculizan el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización.

**Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien:** El 60.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que se aseguran de tener una buena gestión y verifican que todo vaya bien (Tabla 2). Estos resultados

contrastan con el estudio de Yovera (2020), titulado "Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas al por menor, en la Galería Bencha, del distrito de Chimbote, provincia del Santa", donde el 77.0% de los participantes indicó que la gestión de calidad sí contribuye con el negocio. Estos hallazgos contrastantes sugieren que existe una divergencia en la percepción de los representantes en relación con la importancia y el impacto de la gestión de calidad en la empresa. Mientras que el 60.0% de los representantes están de acuerdo en que se aseguran de tener una buena gestión y verifican que todo vaya bien, el estudio de Yovera (2020) revela una mayoría abrumadora que considera que la gestión de calidad contribuye al negocio. Esto enfatiza la importancia de evaluar y fortalecer la implementación de la gestión de calidad en la empresa para garantizar su efectividad y generar resultados positivos en términos de satisfacción del cliente, eficiencia operativa y crecimiento empresarial.

**Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa:** El 67.0% de los representantes indicaron con la totalidad que si vigilan constantemente el funcionamiento de la empresa (Tabla 2). Esta afirmación se alinea con el contenido del artículo Visión de una empresa escrito por Vizcaino (2022), el autor enfatiza que en una empresa es fundamental cumplir con las normas y regulaciones establecidas con el objetivo de asegurar que los empleados realicen sus labores en un entorno seguro. En este sentido, se implementa la seguridad laboral, la cual tiene como objetivo prevenir situaciones que puedan poner en riesgo la salud de los trabajadores. Asimismo, se establece un plan de medidas preventivas conocido como prevención de riesgos laborales, el cual busca anticiparse a los posibles peligros y minimizarlos mediante acciones y políticas específicas. Se resalta la importancia del monitoreo constante del funcionamiento de la empresa en relación con la seguridad y el logro de la visión empresarial. El monitoreo constante permite asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y la implementación efectiva de las medidas preventivas. Estos hallazgos subrayan la importancia de la supervisión continua como una práctica fundamental para garantizar un entorno de trabajo seguro y propicio para el desarrollo de las actividades laborales.

**Evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas:** El 53.0% de los representantes respondió con que están totalmente de acuerdo en que evalúan el desempeño de sus trabajadores (Tabla 2). Estos resultados contrastan con el estudio de Yovera (2020), titulado "Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de

mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas al por menor, en la Galería Bencha, del distrito de Chimbote, provincia del Santa", donde el 100% de los participantes indicó utilizar la técnica de observación para medir el rendimiento del personal. Estos hallazgos contrastantes sugieren que puede existir una discrepancia en la metodología utilizada por los representantes para evaluar el desempeño de sus trabajadores. Mientras que el 53.0% de los representantes están de acuerdo en que evalúan el desempeño de sus trabajadores, el estudio de Yovera (2020) resalta la prevalencia del uso de la técnica de observación para medir el rendimiento del personal. En conclusión, aunque el 53.0% de los representantes están totalmente de acuerdo en que evalúan el desempeño de sus trabajadores, los resultados contrastan con el uso generalizado de la técnica de observación para medir el rendimiento del personal, según el estudio de Yovera (2020). Esto resalta la necesidad de explorar diferentes métodos de evaluación del desempeño y considerar la adopción de enfoques más variados y efectivos para obtener una visión más completa y precisa del rendimiento de los empleados.

**Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden:** El 63.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que verifican los resultados y se aseguran de que todo esté en orden (Tabla 2). En el artículo titulado Validar/verificar: ¿Cuál es la diferencia? escrito por Ibáñez (2020), el autor explica que la verificación es un proceso que utiliza métodos y procedimientos para evaluar si los controles y medidas han funcionado o están funcionando de acuerdo con lo planificado. Este proceso se enfoca en revisar el funcionamiento pasado o presente del sistema diseñado y aplicado. Es decir, se busca recopilar información y evidencias para determinar si las acciones y medidas implementadas han sido efectivas y han logrado los resultados esperados. Se destaca la importancia de la verificación de los resultados en la empresa. El hecho de que el 63.0% de los representantes estén totalmente de acuerdo con esta práctica demuestra su valor y relevancia. La verificación permite evaluar la efectividad de los controles y medidas implementadas, asegurando el cumplimiento de los estándares y criterios establecidos. Asimismo, contribuye a mantener un entorno de trabajo eficiente y promueve la mejora continua en la organización.

**Los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa:** El 67.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que los cambios que realizan no afectan a la empresa (Tabla 2). En consonancia con estos resultados, el artículo de escrito Santos (2023) titulado Planeación estratégica: qué es, elementos, etapas y ejemplos, el

autor explica que la planificación estratégica en el contexto empresarial es un proceso mediante el cual se establecen objetivos claros, se identifican las acciones necesarias para alcanzarlos, se determinan los recursos requeridos y se traza el camino a seguir para lograr el éxito y el crecimiento de la organización. La planificación estratégica es esencial para orientar y guiar las actividades de la empresa hacia la consecución de sus metas a largo plazo. Se destaca la importancia de la planificación estratégica en la empresa. El hecho de que el 67.0% de los representantes estén totalmente de acuerdo con que los cambios realizados no afectan negativamente a la organización refuerza la relevancia de una planificación adecuada. La planificación estratégica permite establecer objetivos claros, identificar acciones necesarias y determinar el camino a seguir para lograr el éxito y el crecimiento de la empresa. Al realizar cambios de manera planificada y considerada, se minimizan los impactos negativos y se maximizan las oportunidades de éxito.

**Identifica los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas:** El 47.0% de los representantes están totalmente de acuerdo con que identifican los problemas de manera eficaz (Tabla 2). El 47.0% de los representantes están totalmente de acuerdo en que poseen una capacidad efectiva para identificar problemas. Estos resultados contrastan con los hallazgos de Rojas (2020), quien en su estudio sobre el marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de venta al por menor de prendas de vestir para varones en el centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, señaló que una de las dificultades encontradas fue la falta de iniciativa, con un porcentaje del 62.50%. Estos hallazgos contrastantes sugieren que existe una diferencia notable entre la percepción de los representantes y las dificultades identificadas por Rojas (2020). Mientras que el 47.0% de los representantes afirman tener una capacidad efectiva para identificar problemas, el estudio de Rojas (2020) destaca la falta de iniciativa como un desafío significativo en el contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover una cultura de iniciativa y fomentar un entorno propicio para la identificación y solución efectiva de problemas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio.

**Contribuye con la mejora y cambios de la empresa:** El 60.0% de los representantes respondieron que están totalmente de acuerdo con que contribuyen con la mejora y cambios de la empresa (Tabla 2). En el estudio titulado "Las principales estrategias para el cambio organizacional" realizado por Goncalves (2019), el autor destaca que las

transformaciones en el ámbito empresarial se refieren a las modificaciones y ajustes que se llevan a cabo en diferentes aspectos de la organización. Estos cambios tienen como objetivo principal adaptarse a nuevas circunstancias, mejorar el rendimiento y lograr metas específicas establecidas por la empresa. Las estrategias utilizadas para implementar el cambio organizacional abarcan una amplia gama de acciones y enfoques que se aplican con el propósito de promover y gestionar los cambios dentro de la organización. Se resalta la importancia de las transformaciones organizacionales en el ámbito empresarial. El acuerdo unánime por parte del 60.0% de los representantes encuestados sobre su contribución a la mejora y los cambios de la empresa indica su conciencia de la necesidad de adaptarse y mejorar continuamente. Estos resultados respaldan la relevancia de implementar estrategias adecuadas para el cambio organizacional y el compromiso de los miembros de la organización para lograr el éxito en un entorno empresarial en constante

### **Tabla 3**

Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote 2022.

En relación con la propuesta de mejora, se identificaron tres problemas en las micro y pequeñas empresas (mypes). En primer lugar, los representantes consideran que el liderazgo tiene una importancia adecuada pero no sobresaliente para mejorar la gestión laboral. En segundo lugar, los representantes asumen cierta responsabilidad en la toma de decisiones de la empresa, aunque no en su totalidad. Por último, los representantes muestran interés en mejorar el desempeño de los empleados, pero no de manera absoluta. Para abordar estas problemáticas en todas las tiendas de ropa, se implementó un plan de mejora que consideró datos generales como el rubro de las empresas, su razón social y ubicación. Se estableció una visión, misión y objetivos comunes para todos los negocios, y se diseñó un organigrama para identificar las áreas y cargos más comunes. Asimismo, se detallaron las funciones de cada persona involucrada en los negocios. Además, se llevó a cabo un análisis FODA para evaluar la situación actual de las empresas. Se realizó una evaluación de indicadores y se identificaron los problemas principales junto con sus causas. Se definieron acciones de mejora y se asignaron los recursos necesarios para su implementación. El resultado de este plan de mejora es una herramienta estratégica que permite a los microempresarios establecer objetivos que impulsen su crecimiento en el mercado y desarrollar estrategias para destacar entre los demás competidores. En

resumen, este plan busca mejorar el desempeño de las mypes y promover su competitividad en el rubro.

## V. CONCLUSIONES

- En conclusión, los resultados del primer objetivo específico muestran que la mayoría de representantes se caracteriza porque influye en el aspecto económico de la empresa, el liderazgo influye totalmente en el desarrollo empresarial, los representantes están totalmente de acuerdo que la motivación impulsa a mejorar el desempeño de la empresa, la mayoría de representantes están de acuerdo en que saben escuchar a los colaboradores para identificar los problemas que se presentan en la empresa, los representantes se caracterizan por ser personas empática con los demás, están totalmente de acuerdo en que saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder, se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento. La minoría mejora el desempeño de los empleados, los representantes están totalmente de acuerdo que mejora el desempeño de los empleados, están de acuerdo en que hacen cargo de la toma de decisiones de la empresa, los representantes están de acuerdo en que el liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo, los representantes de la empresa fomentan el trabajo en equipo. Los resultados indican que, si bien la mayoría de los representantes tienen una visión positiva sobre el liderazgo, existen áreas de oportunidad para fortalecer el desarrollo del personal, fomentar la toma de decisiones participativa y fomentar aún más el trabajo en equipo en las organizaciones estudiadas. Estos hallazgos proporcionan información relevante para el diseño e implementación de estrategias de liderazgo en el entorno empresarial.
- En conclusión, los resultados del segundo objetivo específico la mayoría respondió que la gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa, los representantes están de acuerdo que la gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa, la gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa, los representantes se aseguran de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien, vigilan constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa, evalúan el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas, verifican los resultados y se asegura de que todo esté en orden, los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa, los representantes identifica los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas, contribuyen con la mejora y cambios de la

empresa. Los resultados de esta investigación demuestran la importancia de la gestión de calidad en el logro de los objetivos empresariales, así como en la identificación y solución de problemas. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar y fortalecer prácticas de gestión de calidad en las organizaciones, con el fin de garantizar un funcionamiento eficiente y contribuir a la mejora continua.

- En conclusión, con el tercer objetivo específico en base a los datos obtenidos en la propuesta de mejora, se identificaron tres problemáticas en las micro y pequeñas empresas (mypes). En primer lugar, los representantes consideran que el liderazgo es importante, pero no se percibe como excelente para mejorar la gestión en el trabajo. Esto indica una oportunidad de desarrollo en cuanto a las habilidades de liderazgo y su impacto en la eficiencia laboral. En segundo lugar, aunque los representantes participan en la toma de decisiones de la empresa, no lo hacen en su totalidad, lo que podría limitar el potencial de la organización para adaptarse y aprovechar oportunidades. Por último, los representantes manifiestan preocupación por mejorar el desempeño de los empleados, pero no de manera plena, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las iniciativas de desarrollo y motivación del personal.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Ejecutar la inversión de programas de capacitación y desarrollo del liderazgo para promover un liderazgo inspirador, empático y capaz de impulsar el crecimiento y el rendimiento de los empleados. Asimismo, se sugiere fomentar una cultura de escucha activa, trabajo en equipo y un clima laboral saludable, ya que estos aspectos están relacionados con el éxito y la sostenibilidad de la empresa.
- Invertir en recursos y capacitación para asegurar que se lleven a cabo prácticas y procesos efectivos de gestión de calidad en todas las áreas de la organización. Esto ayudará a mantener una buena gestión, evaluar el desempeño de los trabajadores y verificar los resultados de manera más eficiente.
- Implementar programas de retroalimentación, capacitación y reconocimiento, que motiven a los empleados a contribuir activamente en la identificación y resolución de problemas, así como en la implementación de cambios necesarios para el éxito de la organización. También fomentar una cultura de mejora continua en la empresa, donde se aliente a los colaboradores a identificar y solucionar problemas de manera eficaz.
- Implementar programas de mejora del desempeño. Diseñar e implementar programas de desarrollo y evaluación del desempeño que brinden herramientas y recursos a los representantes para mejorar el rendimiento de los empleados. Estos programas deben ser sistemáticos y abordar tanto aspectos técnicos como motivacionales.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

- Nombre: Dirigido a las microempresas del sector venta de ropa para damas. en el distrito de Chimbote. 2023.
- Giro de la empresa: Comercial
- Nombre del representante: Administradores, dueños o encargados.

### **2. Misión**

El mejoramiento del área administrativa y control para un mejor desarrollo de crecimiento futuro en las microempresas, también con un clima laboral favorable y comprensible con el equipo de trabajo.

### **3. visión**

Destacar por las tomas de decisiones con proyectos de crecimiento para la empresa, con un personal capacitado y didáctico en las áreas que establece la comunicación como también un clima laboral agradable, con líderes que representen a la empresa por sus grandes hazañas y con equipos sobresalientes que mejoran con el rendimiento de la empresa.

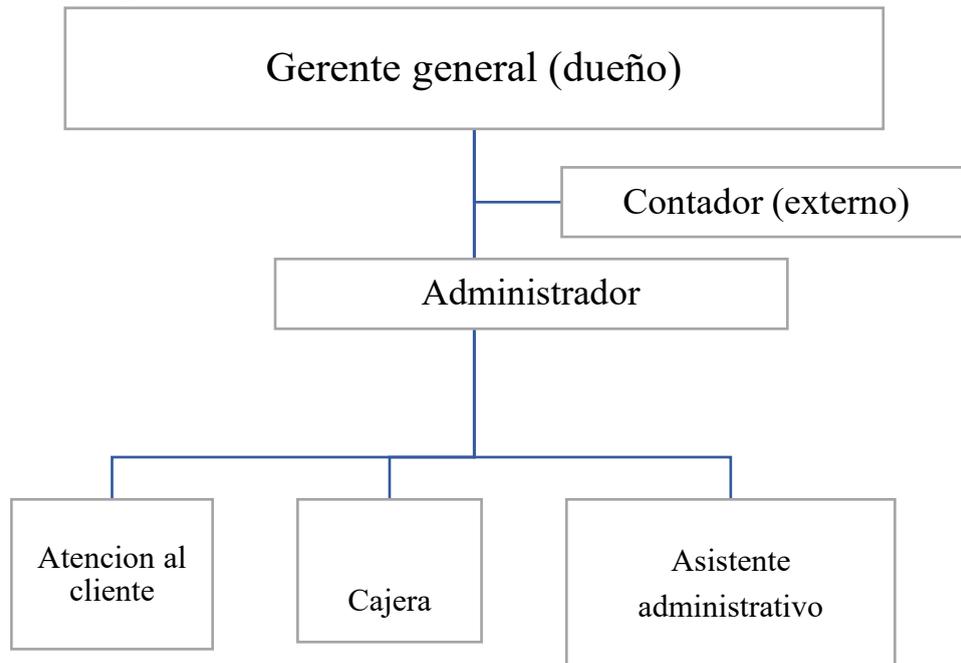
### **4. Objetivos**

- Representantes capacitados.
- Toma de decisiones que surgen al crecimiento.
- Concientización con la sobrecarga de trabajo hacia los representantes.
- Generar más confianza hacia los trabajadores para mejorar su rendimiento.

### **5. Productos y/o servicios**

Venta de ropa para damas.

## 6. Organigrama



*Nota: Elaboración propia.*

## 6.1.Descripción del funcionamiento

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	-Experiencia mínima de 1 año de preferencia titulados o técnicos administrativos. -Trabajar en equipo, buen desenvolvimiento, tener conocimiento de Excel, Word y Drive, ser activo, tomar riesgos y buscar soluciones rápidas.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisión de los trabajadores</li><li>- La realización de inventarios cada cierto tiempo establecido</li><li>- Realización de cierre de caja</li><li>- Resolver problemas o imprevistos de manera rápida y eficiente</li></ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Cargo</b>	<b>Asistente administrativo</b>
<b>Perfil</b>	-Estudiante de los últimos ciclos de la carrera de administración o egresados. -Ganas de aprender, manejo de Excel, Word y Drive. -Saber trabajar bajo presión.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización de documentos e informes</li><li>- Digitación de productos nuevos en Excel</li><li>- Cubrir el cargo del administrador en viajes de negocios.</li><li>- Encargarse de las paginas en redes sociales, marketing digital y actualizaciones.</li></ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Cargo</b>	<b>Atención al cliente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia mínima de 6 meses</li><li>- Carismático</li><li>- Buena presencia</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atender al publico</li><li>- Realizar ventas</li><li>- Limpieza del establecimiento</li></ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Cargo</b>	<b>Cajera</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Experiencia de 6 a 1 año.</li> <li>- Buena presencia</li> <li>- carismática</li> <li>- Conocimiento de billetes</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar en la caja</li> <li>- Cuadrar caja</li> <li>- Manejo de Excel y maquinas tarjeteras</li> <li>- En caso sea necesario ayudar con la atención o venta</li> <li>- Limpieza del establecimiento</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 7. Diagnostico general

ANALISIS FODA	Oportunidades	Amenazas
		<p>O1- Expandirse en variedades de ropa hombres, niños, bebes, etc.</p> <p>O2-Asesorías y cursos que para mejorar la empresa.</p> <p>O3- La utilización de redes sociales para realizar publicidad.</p>
Fortalezas	F-O	F-A
<p>F1- Conocimiento necesario para saber administrar una microempresa</p> <p>F2-Tiempo el rubro</p> <p>F3-Una buena gestión en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fortalecer el conocimiento con capacitaciones o profesionales capacitados para lograr la expansión (F1, O2)</li> <li>✓ Realización de identificaciones de áreas que necesiten reforzamiento y control (F3, O1)</li> <li>✓ Realización de las tomas decisiones en crecimiento de la empresa con nuevas sucursales o expansión de género en la venta de ropa (O1, O3, F1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reforzar la gestión y enfocarse en las problemáticas externas con un experto dando así soluciones favorables para la empresa (F3, A3, A1)</li> <li>✓ implementación de un sistema de seguimiento para los clientes frecuentes y fieles ofreciéndoles ofertas y beneficios (F3, F2, A2)</li> </ul>
Debilidades	D-O	D-A
<p>D1- presión de competitividad y actualización constante con el mercado.</p> <p>D2-Tomar decisiones apresuradas por las circunstancias.</p> <p>D3-Sobrecarga de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementación de personal para evitar las sobrecargas y presiones (D3, D2, O2)</li> <li>✓ Capacitaciones para mejorar el rendimiento del área administrativa como trabajadores (D1, O2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realización de un análisis del mercado para saber quiénes son las competencias y que las caracteriza (D2, A1, A2)</li> <li>✓ Implementación de prendas novedosas a precios económicos para el público femenino (D1, A3)</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 8. Indicadores

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores en la mype</b>
Equipo	Los representantes están totalmente de acuerdo que el líder fomenta el trabajo en equipo
Toma de decisiones	Los representantes están totalmente de acuerdo que el líder tiene la habilidad de hacerse cargo de la toma de decisiones de la empres
Empleados	Los representantes están totalmente de acuerdo de que el líder ayuda con el desempeño de los empleados de la empresa

*Nota: Elaboración propia.*

## 9. problemas y soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Equipo	➤ El 47% de los representantes de las mypes consideran que están totalmente de acuerdo que si trabajan en equipo	Al ser empresas pequeñas no necesitan de mucho personal, entonces al poco personal suelen cubrir otras áreas.
Toma de decisiones	➤ El 40% de los representantes si se hacen cargo de la toma de decisiones de la empresa, pero no al 100%	La saturación de estos años en el rubro de ropa para damas, con las apariciones de emprendimientos a precios más accesibles o tiendas nuevas más llamativas.
Empleados	➤ El 40% de los representantes indicaron que, si se preocupan por mejorar el desempeño de los empleados, pero no al 100%	Al ser empresas pequeñas piensan en tener más ingresos que familiarizar con el personal.

*Nota: Elaboración propia.*

## 10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejoras
Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 47% de los representantes de las mypes consideran que están totalmente de acuerdo que si trabajan en equipo</li> </ul>	<p>Implementación de nuevo personal para minimizar la acumulación de trabajos pendientes y poder enfocarse en otras propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratar personal en áreas que se necesitan</li> <li>➤ Repartir las tareas básicas entre los empleados</li> <li>➤ Mantener una buena comunicación con los empleados</li> <li>➤ Formar un ambiente laboral agradable</li> </ul>
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 40% de los representantes si se hacen cargo de la toma de decisiones de la empresa, pero no al 100%</li> </ul>	<p>Realización de un análisis del mercado para saber quiénes son las competencias y que las caracterizan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratar expertos para una evaluación de mercado.</li> <li>➤ Identificar quienes son la competencia.</li> <li>➤ Pedir apoyo a un experto con las decisiones y objetivos a largo y corto plazo.</li> <li>➤ Evaluar las tomas de decisiones para verificar su éxito.</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 40% de los representantes indicaron que, si se preocupan por mejorar el desempeño</li> </ul>	<p>Tomarse el tiempo de conocer al personal, buscar maneras de mantenerlos motivados y familiarizados</p>

	de los empleados, pero no al 100%	<p>como bonos, cenas en grupo, etc. Para crecer su rendimiento laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cenas cada cierto tiempo con los empleados</li> <li>➤ Establecer dinámicas de motivación a los empleados</li> <li>➤ Bonos de incentivos a los empleados</li> <li>➤ Reuniones para observar el desempeño de los empleados.</li> <li>➤ Capacitaciones a los empleados para reforzar sus habilidades</li> </ul>
--	-----------------------------------	---

*Nota: Elaboración propia.*

## 11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos	Recursos	Recursos	Tiempo
		Humanos	Económicos	tecnológicos	
1	<p>Implementación de nuevo personal para minimizar la acumulación de trabajos pendientes y poder enfocarse en otras propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratar personal en áreas que se necesitan</li> <li>➤ Repartir las tareas básicas entre los empleados</li> <li>➤ Mantener una buena comunicación con los empleados</li> <li>➤ Formar un ambiente laboral agradable</li> </ul>	<b>Representante</b>	S/24.6000	-Laptop -Internet -Impresora -Celular	Todo el año
2	<p>Realización de un análisis del mercado para saber quiénes son las competencias y que las caracterizan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratar expertos cuando se quiera realizar una evaluación de mercado en caso no sepa. Encaso sepa cómo realizarlo implementar los conocimientos.</li> </ul>	<b>Representante</b>	S/1000	-Laptop -Internet -Impresora -Celular	Cada 2 o 4 meses

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar quienes son la competencia.</li> <li>➤ Pedir apoyo a un experto con las decisiones y objetivos a largo y corto plazo.</li> <li>➤ Evaluar las tomas de decisiones para verificar su éxito.</li> </ul>				
3	<p>Tomarse el tiempo de conocer al personal, buscar maneras de mantenerlos motivados y familiarizados como bonos, cenas en grupo, etc. Para crecer su rendimiento laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cenas cada cierto tiempo con los empleados</li> <li>➤ Establecer dinámicas de motivación a los empleados</li> <li>➤ Bonos de incentivos a los empleados</li> <li>➤ Reuniones para observar el desempeño de los empleados.</li> <li>➤ Capacitaciones a los empleados para reforzar sus habilidades</li> </ul>	<b>Representante</b>	S/2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> <li>-Impresora</li> <li>-Celular</li> </ul>	Todo el año

*Nota: Elaboración propia.*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2020) *Justificación de la Investigación*. Universidad de Lima  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Lozada, O. Acuña, L. Arellano, C. (2020) *La Investigación Científica* Universidad Internacional de Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Aviles, R. (25 de mayo 2021) *Escuchar es la habilidad más importante del liderazgo*.  
Linked In .<https://es.linkedin.com/pulse/escuchar-es-la-habilidad-m%C3%A1s-importante-del-liderazgo-rafael>
- Albornoz, A. (01 de junio 2021) *Las 7 características de un líder que fomenta el éxito del trabajo en equipo*. Cognosonline. <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/lider-caracteristicas/>
- Amantegui, A. (13 de setiembre 2021) *Los estilos de liderazgo más apreciados por los empleados*. Lavanguardia  
<https://www.lavanguardia.com/vivo/20211113/7856878/cualidades-mas-valoran-empleados-jefe-pmv.html>
- Arias, J. (2021) *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting  
[file:///C:/Users/Lucia/Downloads/Arias-Covinos\\_Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](file:///C:/Users/Lucia/Downloads/Arias-Covinos_Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arias, J. (2020) *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting.  
[file:///C:/Users/Lucia/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](file:///C:/Users/Lucia/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf)
- Amaiquema, F. Vera, J. Zumba, I. (2019) *Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica*. Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500354#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede,tanto%20no%20hay%20mediciones%20posibles.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500354#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20puede,tanto%20no%20hay%20mediciones%20posibles.)

Arrollo, K. (2021) En su tesis titulada *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*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el Título de Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25232/GESTION\\_LIDERAZGO\\_Y\\_MICROEMPRESAS\\_ARROYO\\_CHAVEZ\\_KAREN\\_MARILIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25232/GESTION_LIDERAZGO_Y_MICROEMPRESAS_ARROYO_CHAVEZ_KAREN_MARILIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Barrio, A. (2018) *Gestión de la Gobernanza y Estrategias Orientadas al Desarrollo Sostenible*. XVII Colegio Internacional de Gestión Universitaria [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201\\_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bravo, A. y Rojas, A. (2020), En su tesis titulada “*Influencia del Liderazgo Transformacional en la Intención de Rotación de los Trabajadores del Sector Textil Manufactura en Gamarra*”, Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653994/Bravo\\_AA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653994/Bravo_AA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Benzaquen, J. (2018) *La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas*. Revista Universidad Y Empresa, 20(35), 281-312. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-46392018000200281](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392018000200281)

Carrasco, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. España. Ediciones Paraninfo S.A. Primera edición. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428341325/guia-practica-de-atencion-al-cliente>

Carhuajulca, J. & Valderrama, A., (2019) *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote – 2019* Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40859/Carhuajulca\\_JJL-Valderrama\\_VAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40859/Carhuajulca_JJL-Valderrama_VAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, D. (01 de marzo 2022) *Los 10 Tipos de Liderazgo Más Comunes en las Empresas*. Zety.pe <https://zety.es/blog/tipos-de-liderazgo>

Castillo, L. (2019) *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. Universidad Militar Nueva Granada Colombia para optar el grado de licenciado  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, J. (7 de octubre 2021) *¿En qué consiste un correcto control en empresa?* CorpoNet. <https://blog.corponet.com/correcto-control-en-empresa>

Corbin, A. (17 de octubre 2023) Los 15 problemas y conflictos más frecuentes en el trabajo. Psicología y mente  
<https://psicologiymente.com/organizaciones/problemas-conflictos-mas-frecuentes-trabajo>

Dey, C. (23 de febrero 2023) *Poder e Influencia en el Liderazgo*. Liked in.  
<https://es.linkedin.com/pulse/poder-e-influencia-en-el-liderazgo-cecilia-dey>

Del Rosario, D. (2022) Propuesta de mejora del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de tumbes, 2019. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el grado de licenciada  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28999/SATISFACCION\\_LABORAL\\_DEL\\_ROSARIO\\_FLORES\\_DANUSKA%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28999/SATISFACCION_LABORAL_DEL_ROSARIO_FLORES_DANUSKA%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diaz, I. (12 de mayo 2021) *Cualidades que hacen a un buen líder según grandes líderes*. Forbes.es. <https://forbes.es/empresas/10416/cualidades-que-hacen-a-un-buen-lider-segun-grandes-lideres/>

Chacón, J. Rujel, S. (2018) *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad.* Revista ESPACIOS <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>

Dini, M. & Stumpo, G. (2020) *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento.* Editorial CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)

Diaz, I. (2018) *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para bebés, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2018* Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25286/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_DIAS\\_VALDIVIA\\_INGRID\\_ROELYTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25286/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_DIAS_VALDIVIA_INGRID_ROELYTH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diaz, C. Roncallo, L. Lopez, M. & Gonzales, S. (2018) *Liderazgo: consideraciones sobre su conceptualización, evolución y retos ante la nueva realidad organizacional* Revista de Economía & Administración <file:///C:/Users/Lucia/Downloads/47-Texto%20del%20art%C3%ADculo-76-1-10-20190809.pdf>

Escobedo, J. (2020) *Caracterización del liderazgo carismático y satisfacción laboral de las mypes del sector comercio – rubro tiendas comerciales de venta de ropa del mercado modelo de la provincia de Tumbes, Tumbes-Perú 2020.* En la universidad católica Los Ángeles De Chimbote, para obtener el grado académico de Bachiller. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21759/SATISFACCION%20LABORAL\\_DEL\\_%20ROSARIO\\_%20FLORES\\_%20DANUSKA%20ELIZABETH..pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21759/SATISFACCION%20LABORAL_DEL_%20ROSARIO_%20FLORES_%20DANUSKA%20ELIZABETH..pdf?sequence=1)

Enderica, O., D'Armas, M., Bermeo, R., Lopez, M., Tinoco, E. y Carrion, G. (2018) *Buen liderazgo, una experiencia en el crecimiento empresarial de las PYME,* Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p04.pdf>

Feria, K. (2020) *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en tiendas comerciales de venta de ropa en el centro de Sullana año 2019.*

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote para optar el grado de bachiller.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23223/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FERIA\\_ARROYO\\_KATHIA\\_YESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23223/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_FERIA_ARROYO_KATHIA_YESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fantino, J. (24 de abril 2023) *Comunicación y liderazgo: 5 consejos para crear equipos de trabajo exitosos en 2023*. Crehana. <https://www.crehana.com/blog/liderazgo-equipos/comunicacion-liderazgo/>

Flores, E. (9 de setiembre 2018) *El liderazgo y la toma de decisiones*. Blog de Estrella flores – Carreto. <https://estrellaflorescarretero.com/el-liderazgo-y-la-toma-de-decisiones/>

Garduño, Y. Cardoso, E. Marquez, J. (2021). *Liderazgo Femenil En Las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas En Luvianos Y Sultepec México, 2019*. Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 15 (enero 2021). Obtenido de <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/15-enero21/liderazgo-femenil-mexico>

Gemma, J. (10 de junio 2019) *el liderazgo profesional en el ámbito laboral*. Escuela de negocios y dirección. <https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/el-liderazgo-profesional-en-el-ambito-laboral/>

Guerrero, D. (2018) *La gestión de la calidad y su planificación*. Universidad de Piura. Piurua [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3388/24.\\_La\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_y\\_su\\_planificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3388/24._La_gestion_de_la_calidad_y_su_planificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerra, R. (27 de febrero 2018) *Sunat: ¿Qué es, ¿qué significa y cuáles son sus funciones? El comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/sunat-significa-son-funciones-noticia-498862-noticia/>

Gonzales, R. (26 de octubre 2022) *¿Por qué es tan importante la participación de los colaboradores para el éxito del equipo? parte ii*. LinkedIn.com <https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-es-tan-importante-la-participaci%C3%B3n-de-los-el-rub%C3%A9n>

- Gómez, S. (2021) *Liderazgo y satisfacción laboral en pandemia. El caso de un supermercado*. Universidad Oberta de Catalunya. Tesis para optar el grado de master.  
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/134389/6/sgomezromerTFM0621memoria.pdf>
- Goncalves, R. (11 de noviembre 2019) *Las 5 principales estrategias para el cambio organizacional*. BLOG. <https://blog.softexpert.com/es/estrategias-cambio-organizacional/>
- Guevara, G. Verdesoto, A. & Castro, N. (2020) *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Saberes del Conocimiento <file:///C:/Users/Lucia/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Gutiérrez, J. López, F. Mallea, B. & Sarmiento, C. (2020) *Sistemas de Gestión de Calidad para la Competitividad en PYMES chilenas*. En la Universidad Bernardo O'Higgins. [https://www.researchgate.net/profile/Catalina-Sarmiento-5/publication/348237084\\_Sistemas\\_de\\_gestion\\_de\\_calidad\\_para\\_la\\_competitividad\\_en\\_PYMES\\_Chilenas/links/5ff4a7eea6fdccdc833837a/Sistemas-de-gestion-de-calidad-para-la-competitividad-en-PYMES-Chilenas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Catalina-Sarmiento-5/publication/348237084_Sistemas_de_gestion_de_calidad_para_la_competitividad_en_PYMES_Chilenas/links/5ff4a7eea6fdccdc833837a/Sistemas-de-gestion-de-calidad-para-la-competitividad-en-PYMES-Chilenas.pdf)
- Gutiérrez, M. (2019) *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector comercio – rubro venta de ropa para dama, de la galería fronteras unidas de Grau, jr. Montevideo n° 766, Lima 2018*. En la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, para optar el título de licenciada en Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11207/MICRO\\_EMPRESA\\_GUTIERREZ\\_RAMIREZ\\_MARLENI.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11207/MICRO_EMPRESA_GUTIERREZ_RAMIREZ_MARLENI.pdf?sequence=1)
- Guevara, N. (2019). *Gestión de la calidad para las pymes del sector calzado en el Cantón Cevallos, 2019*. Universidad Técnica de Ámbato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29502/1/543%200.E.pdf>
- Hammond, M. (7 de febrero 2022) *Enfoque centrado en el cliente: qué es y beneficios para tu negocio*. Blog.hubspot.es <https://blog.hubspot.es/service/customer-centricity-beneficios>

<https://es.linkedin.com/pulse/por-qu%C3%A9-es-tan-importante-la-participaci%C3%B3n-de-los-el-rub%C3%A9n>

Hernández, G. Barrios, I. & Martines, D. (2018) *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Libre Colombia  
<file:///C:/Users/Lucia/Downloads/portalderevistas,+articulo7.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, M. (13 de abril 2023) *La influencia del liderazgo en la productividad de los empleados: Claves para un liderazgo efectivo*. Linked In  
<https://es.linkedin.com/pulse/la-influencia-del-liderazgo-en-productividad-de-los-mauricio-andr%C3%A9s>

Hiriyappa, B. (2018) *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*.

[https://books.google.es/books?id=MK5dDwAAQBAJ&dq=el+liderazgo+libros&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=MK5dDwAAQBAJ&dq=el+liderazgo+libros&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Ibáñez, A. ( 20 de setiembre 2022) *Validar/verificar: ¿Cuál es la diferencia?*. IBRO Academy  
<https://academy.ibro-cvm.com/es/blog/validar-verificar-diferencia-b27.html>

Jabaloyes, J. Carot, J. & Carrion, G. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia, Editorial la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233>

Jordán, L. (2019) *Plan de Marketing digital para una empresa de confección de ropa deportiva para estratos 4 y 5 de la ciudad de Cali*. Universidad Autónoma de Occidente. Para optar el título de Mercadeo y negocios internacionales.  
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11725/T08913.pdf?sequence=5>

Kelly Mercadotecnia (mayo 30, 2019) *10 Características de un buen Líder*. Kelly  
<https://blog.kellyservices.com.mx/10-caracteristicas-de-un-buen-lider>

- Luzuriaga, J. Hinostroza, N. Chamba, T. (2018) *Liderazgo en las empresas y su importancia* Espiritu emprendedor  
<http://espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/96/75>
- Lopez, E. (5 de enero 2023) *3 libros para mejorar tus habilidades de liderazgo en 2023*. Eleconomista.com <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/3-libros-para-mejorar-tus-habilidades-de-liderazgo-en-2023-20230104-0049.html>
- López, J. (1 junio 2020) Resultado. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>
- Martins, J. (12 de junio 2022) *Las 10 habilidades esenciales de los grandes líderes de equipo*. Asana <https://asana.com/es/resources/team-lead>
- Martins, J. (22 de octubre 2022) *¿Qué es el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)?* Asana <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>
- Macneil, C. (20 de setiembre 2022) *Cierre del proyecto: 8 pasos para terminar proyectos con éxito*. Asana. <https://asana.com/es/resources/project-closure>
- Mata, F., Mata, D. & Terranova, J., (2020) *Modelo Deming prize de gestion de calidad para la productividad de las pymes ecuatorianas*. Universidad Estatal de Guayaquil.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1539/html>
- Moreno, B (2019) *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas rubro comercio de ropas de damas en el centro comercial vía 7, distrito Ayacucho, 2019*. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote para optar el grado de bachiller.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23831/CENTRO\\_COMERCIAL\\_MORENO\\_%20QUICANO\\_BETZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23831/CENTRO_COMERCIAL_MORENO_%20QUICANO_BETZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montero, Z. (18 de abril 2023) *¿Cómo organizar y controlar las tareas de tus empleados?* Emprende PYME. NET. <https://emprendepyme.net/como-organizar-y-controlar-las-tareas-de-tus-empleados.html>

- Maraboto, J. (10 de febrero 2021) *Liderazgo transformacional*. Egade.tec.com  
<https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/liderazgo-transformacional>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Maldonado, J. (2018) *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa+concepto&ots=61800MFEW6&sig=5QMIv3f8g7DIjmPa4-FQtYwt\\_zI#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20concepto&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa+concepto&ots=61800MFEW6&sig=5QMIv3f8g7DIjmPa4-FQtYwt_zI#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cuantitativa%20concepto&f=false)
- Mejía, A. Gutiérrez, H. Duque, D. D'Armas, M. & Cannarozzo, M. (2018) *Gestión de la Calidad*. Biblioteca De Ingeniera.  
<https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Miranda, E. (2019). *¿Las MYPES están creando o construyendo valor?* CENTRUD católica  
[file:///C:/Users/Lucia/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Lucia/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20(3).pdf)
- Noreña, D. (17 de noviembre 2021) *Teorías del Liderazgo*. Gestion.pe.  
<https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2021/09/teorias-del-liderazgo.html/?ref=gesr>
- Orellana, P. (6 de junio 2019) *Liderazgo participativo*. Economipedia.com  
<https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-participativo.html>
- Orellana, P. (1 de abril 2020) *Proceso de mejora continua*. Economipedia.com  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Oblitas, W. (2019). *La gestión de la calidad y su influencia en la productividad de las mype del distrito de Cajamarca, 2019*. Universidad Nacional de Cajamarca.

[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4575/UNC\\_2021\\_Wesly-Oblitas\\_47307474\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4575/UNC_2021_Wesly-Oblitas_47307474_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ormaza, M. Guerrero, M. (2021) *Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico* Revista Venezolana de Gerencia, vol. 26, núm. 93, 2021 Universidad del Zulia, Venezuela <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>

Pacheco, B. (2021) *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.* Universidad Continental. Para optar el grado de Ingeniero industrial. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV\\_FIN\\_10\\_8\\_TE\\_Pacheco\\_Rodriguez\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_10_8_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf)

Pajilla, M. (2021) En su tesis titulada *El marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir al por menor para damas y caballeros en el centro de Chimbote, 2020.* En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar grado de Bachiller en Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24885/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PAJILLA\\_%20CARRANZA\\_MERLI%20LULEYSI.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24885/GESTION_DE_CALIDAD_PAJILLA_%20CARRANZA_MERLI%20LULEYSI.pdf?sequence=1)

Pérez, A. (3 de setiembre 2019) *Liderazgo y motivación en la empresa: cómo se influyen entre sí.* Obsbusiness school <https://www.obsbusiness.school/blog/liderazgo-y-motivacion-en-la-empresa-como-se-influyen-entre-si>

Peiro, R. (1 de marzo 2021) *Liderazgo empático.* Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-empatico.html>

Pincay, Y. & Parra, C. (2020) *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Universidad Católica del Ecuador <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

- Puente, A. (14 DE MAYO 2019) *Liderazgo en el desarrollo organizacional*. Linked ind. <https://es.linkedin.com/pulse/liderazgo-en-el-desarrollo-organizacional-agustin-puente>
- Quiroa, M. (1 de enero 2021) *Teoría de la contingencia*. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-contingencia.html>
- Raeburn, A. (17 de agosto 2022) *15 cualidades esenciales para ser un buen líder*. Asana.com <https://asana.com/es/resources/qualities-of-a-leader>
- Ramos, E. (2019) *El liderazgo y su impacto en la gestión de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato <https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/70/117>
- Rojas, J. (2020) En su tesis titulada *Marketing como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para varones del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2020*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título de Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19585/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ROJAS\\_%20HUAYANAY\\_JORDI\\_%20JULINHO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19585/GESTION_DE_CALIDAD_ROJAS_%20HUAYANAY_JORDI_%20JULINHO.pdf?sequence=1)
- Rodríguez, S. (2022) *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya e.i.r.l, distrito de nuevo Chimbote, 2022*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el grado de licenciado. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30104/CLIMA\\_RODR%c3%8dGUEZ\\_%20AVILA\\_%20DE\\_BOBADILLA\\_SARA\\_%20DIANA\\_%20LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30104/CLIMA_RODR%c3%8dGUEZ_%20AVILA_%20DE_BOBADILLA_SARA_%20DIANA_%20LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saurith, R. (2020) *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha* Universidad De La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/350/LIDERAZGO%20Y%20GESTION%20FINANCIERA%20EN%20LAS%20PEQUE%C3%91AS%20Y%20MEDIANAS%20EMPRESAS%20DEL%20DISTRITO%20DE%20RIOHACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santos, D. (5 de junio 2023) *Planeación estratégica: qué es, elementos, etapas y ejemplos*. Hubspot <https://blog.hubspot.es/marketing/guia-planificacion-estrategica>

Salgado, M. (2019) *MUESTRA PROBABILÍSTICA Y NO PROBABILÍSTICA*. Universidad Autónoma Del Estado de México. [https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911\\_1.pdf?sequence=1](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1)

Samaniego, F. (2019) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del rubro tienda de ropa del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el grado de licenciado. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10503/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NEUROMARKETING\\_SERVICIO\\_NELSON\\_FRANK\\_SAMANIEGO\\_RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10503/GESTION_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_SERVICIO_NELSON_FRANK_SAMANIEGO_RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, D. (2021) *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro boutique galería rey escorpión, la unión, 202*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de licenciada de Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23259/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_BOUTIQUE\\_SILVA\\_IMAN\\_DEYSI\\_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23259/ATENCION_AL_CLIENTE_BOUTIQUE_SILVA_IMAN_DEYSI_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sunat (2021) *Persona Natural o Jurídica*. Orientacion.sunat.gob <https://orientacion.sunat.gob.pe/regimen-mype--tributario>

Sunat (2023) *Régimen MYPE Tributario – RMT*. gob.pe <https://www.gob.pe/6990-regimen-mype-tributario-rmt>

Uzurriaga, M. Osorio, C. & Arias, Oscar (2020). *LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS* Universidad Santiago De Cali <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%3a%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Torres, D. (1 de febrero 2023) *13 problemas que enfrentan las pymes y cómo superarlos*. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/principales-problemas-pymes>
- Universidad Católica Los Angeles Chimbote (2021) *Código de ética para la investigación*. Uladech.edu.pe. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Vargas, F. (2019). *Certificación Iso, la clave para garantizar la gestión de calidad*. 2015. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/certificacion-iso-la-clave-para-garantizar-la-gestion-de-calidad>
- Vásquez, W. (2018). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial*, Lima 2017. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez\\_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vizcaíno, R. (1 de julio 2022) *Seguridad laboral: como vigilar el cumplimiento* Acecho <https://www.acecho.es/blog/seguridad-laboral-como-vigilar-cumplimiento/>
- Vicente, E. (1 de marzo 2022) *Líder vs. Jefe: 8 rasgos que los diferencian*. Endalia. <https://www.endalia.com/news/lider-vs-jefe-8-aspectos-que-los-diferencian/>
- Westreicher, G. (1 de enero 2020) *Visión de una empresa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa.html>
- Westreicher, G. (07 de agosto,2020) *Gestión*. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Yovera, M. (2020) En su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta de ropa para damas al por menor, en la galería Bencha, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018*. En la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título de Administración. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22682/CALIDAD\\_GESTION\\_YOVERA\\_CHERO\\_MILAGROS\\_TATIANA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22682/CALIDAD_GESTION_YOVERA_CHERO_MILAGROS_TATIANA.pdf?sequence=1)
- Zamudio, S (24 de febrero 2020) *El 80% de las empresas mexicanas carece de líderes* Forbes.com <https://www.forbes.com.mx/el-80-de-las-empresas-mexicanas-carece-de-lideres/>

**ANEXO**

**Anexo 01 Matriz de consistencia**

**EL LIDERAZGO PARA MEJORAR LA GESTION DE CALIDAD DEL RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS EN EL CASCO URBANO DE CHIMBOTE 2023**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?</p> <p>-¿Cuáles son las características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?</p> <p>-¿Cuáles son características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?</p> <p>-¿Cuál será la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar las características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.</li> <li>-Determinar las características de la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.</li> <li>-Elaborar la propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.</li> </ul>	<p>En esta investigación de naturaleza descriptiva, no se formularán hipótesis, ya que describe las características de la variable en estudio. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), no todas las investigaciones requieren la formulación de hipótesis, sino que estas se plantean cuando se pretende establecer una relación causal o una acción específica en la investigación.</p>	<p><b>Variable 1</b>  <b>Liderazgo</b>  <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Habilidades</li> <li>- Ambiente laboral</li> </ul> <p><b>Variable 2</b>  <b>gestión de calidad</b>  <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planear</li> <li>- Ejecutar</li> <li>- Verificar</li> <li>- Actuar</li> </ul>	<p>Nivel de investigación</p> <p><b>Descriptivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de investigación</li> </ul> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p><b>Transversal-No experimental.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- técnica</li> </ul> <p>Cuestionario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Instrumento</b></li> </ul> <p><b>Encuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Poblacion</b></li> </ul> <p>De 50 representantes myps</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Muestra</b></li> </ul> <p>de 12 representantes mypes</p> <p>No Probabilística</p>

## **Anexo 02 Instrumento de recolección de información**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES**

**DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información de las MYPES del sector venta de ropa para damas, también servirá para realizar el trabajo de investigación denominado “El liderazgo para mejorar la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023”

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondientes, Responda con sinceridad.

Instrucciones: A Continuación, se presenta una lista con las preguntas correspondiente responda con sinceridad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala Likert

- 1- Totalmente desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

Marque con un aspa (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación

N°	Liderazgo		Escalas				
			1	2	3	4	5
	Influencia						
1		Usted cree el liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa					
2		Considera que el liderazgo ayuda con la mejora de la realización del trabajo					
3		El liderazgo influye con el desarrollo de la empresa					
4	Comunicación	La motivación en por parte del líder ayuda con el desempeño de la empresa					
5		El líder debe ser una persona que sepa escuchar a los colaboradores para así saber los problemas que suceden en la empresa					
6		El líder se caracteriza por ser una persona empática con los demás					
7	Habilidades	Una de las habilidades del líder es saber dirigir la empresa y trabajadores					
8		El líder tiene la habilidad de hacerse cargo de la toma de decisiones de la empresa					
9	Ambiente laboral	El líder fomenta el trabajo en equipo					
10		El líder mantiene un clima laboral saludable en trabajo					
11		El líder ayuda con el desempeño de los empleados de la empresa					

N°	Gestion de Calidad		Escalas				
			1	2	3	4	5
	Planear						
12		La gestión de calidad ayuda con visión de la empresa					
13		La gestión de calidad ayuda con los objetivos planeados de la empresa					
14		La gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que puedan desarrollarse en la empresa					
15	Ejecutar	La gestión de calidad tiene el control de que todo marche bien en la empresa					
16		La gestión de calidad vigila y está al tanto de las áreas asignadas					
17		La gestión de calidad está al tanto de la realización y cumplimiento de las tareas en la empresa					
18	Verificar	Verifica los resultados y se asegura de que todo vaya en orden					
19		Se encarga de verificar lo planeado por empresa y ve si está yendo todo en orden					
20	Actuar	La gestión de calidad saca sus conclusiones para ver cuáles son los problemas que hay en la empresa					
21		Ayuda con el cambio y mejora de la empresa					

## Anexo 03 Validez del instrumento

### I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** RUBIO CASTILLO ROBERT

1.2. **Grado Académico:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

1.3. **Profesión:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.4. **Institución donde labora:** HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE

1.5. **Cargo que desempeña:** ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO

1.6. **Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO

1.7. **Autor del instrumento:** Chapa Melgarejo Lucia Milagritos

1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### III. Ítems correspondientes al Instrumento 1: Liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Influencia</b>							
¿Usted cree el liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que el liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo?	X		X		X		
¿El liderazgo influye en el desarrollo empresarial?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>							
¿Usted considera que la motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa?	X		X		X		

¿El líder debe saber escuchar a los colaboradores para identificar los problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
¿Cómo líder se caracteriza por ser una persona empática con los demás?	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades							
¿El saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder?	X		X		X		
¿Usted se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Ambiente laboral							
¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento?	X		X		X		
¿Mejora el desempeño de los empleados?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de Contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	S I	NO	S I	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planear</b>							
¿Considera que la gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que la gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Ejecutar</b>							
Sabiendo que usted tiene el control de la empresa ¿Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien?	X		X		X		
¿Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa?	X		X		X		
¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>							

¿Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden?	X		X		X		
¿Asegura que los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
¿Identifica usted los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas?	X		X		X		
¿Usted contribuye con la mejora y cambios de la empresa?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**



**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 01358**

**DNI: 32888279**

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda

**1.2. Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Uladech Católica

**1.5. Cargo que desempeña:** Docente

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Chapa Melgarejo Lucia Milagritos

**1.8. Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### III. Ítems correspondientes al Instrumento 1: Liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Influencia</b>							
¿Usted cree el liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿Considera que el liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿El liderazgo influye en el desarrollo empresarial?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>							
¿Usted considera que la motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

¿El líder debe saber escuchar a los colaboradores para identificar los problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
¿Cómo líder se caracteriza por ser una persona empática con los demás?	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades							
¿El saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder?	X		X		X		
¿Usted se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Ambiente laboral							
¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento?	X		X		X		
¿Mejora el desempeño de los empleados?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planear</b>							
¿Considera que la gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que la gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Ejecutar</b>							
Sabiendo que usted tiene el control de la empresa ¿Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien?	X		X		X		
¿Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa?	X		X		X		

¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas?	X		X		X		
Dimensión 3: Verificar							
¿Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden?	X		X		X		
¿Asegura que los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Actuar							
¿Identifica usted los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas?	X		X		X		
¿Usted contribuye con la mejora y cambios de la empresa?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

  
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

**DNI N° 33263862**

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### IV. DATOS GENERALES:

**1.9. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Chapa Melgarejo Kevinshon Lino

**1.10. Grado Académico:** Licenciado

**1.11. Profesión:** Licenciado en Administración Hotelera y Turismo

**1.12. Institución donde labora:** Uladech Católica

**1.13. Cargo que desempeña:** Administrador

**1.14. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.15. Autor del instrumento:** Chapa Melgarejo Lucia Milagritos

**1.16. Carrera:** Administración Hotelera y Turismo

### V. VALIDACIÓN:

#### VI. Ítems correspondientes al Instrumento 1: Liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Influencia</b>							
¿Usted cree el liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿Considera que el liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
¿El liderazgo influye en el desarrollo empresarial?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>Dimensión 2: Comunicación</b>							
¿Usted considera que la motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

¿El líder debe saber escuchar a los colaboradores para identificar los problemas que se presentan en la empresa?	X		X		X		
¿Cómo líder se caracteriza por ser una persona empática con los demás?	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades							
¿El saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder?	X		X		X		
¿Usted se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 4: Ambiente laboral							
¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento?	X		X		X		
¿Mejora el desempeño de los empleados?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planear</b>							
¿Considera que la gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa?	X		X		X		
¿Cree usted que la gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
¿Considera que la gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Ejecutar</b>							
Sabiendo que usted tiene el control de la empresa ¿Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien?	X		X		X		
¿Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa?	X		X		X		

¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Verificar</b>							
¿Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden?	X		X		X		
¿Asegura que los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Actuar</b>							
¿Identifica usted los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas?	X		X		X		
¿Usted contribuye con la mejora y cambios de la empresa?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**



**DNI N° 71638145**

**Nota:** Se adjunta el proyecto de investigación

### Anexo 04 Confiabilidad del instrumento

	items 1	items 2	items 3	items 4	items 5	items 6	items 7	items 8	items 9	items 10	items 11	items 12	items 13	items 14	items 15	items 16	items 17	items 18	items 19	items 20	items 21	suma	
sujeto 1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23
sujeto 2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	33
sujeto 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
sujeto 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
sujeto 6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
sujeto 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	36
sujeto 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
sujeto 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	38
sujeto 13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	40
sujeto 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
sujeto 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
varianza	0.339844	0.1875	0.214844	0.1875	0.152344	0.1875	0.214844	0.234375	0.234375	0.1875	0.234375	0.234375	0.1875	0.371094	0.234375	0.359375	0.371094	0.234375	0.375	0.246094	0.359375	0.359375	

a (ALFA)= 0.9628131

K(Número de ítems)= 21

Vl(Varianza de cada ítem) = 5.347656

Vt(Varianza total) = 64.40234

$$a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

## Anexo 05 Formato de Consentimiento informado

### Consentimiento (1)

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas. en el distrito de Chimbote. 2022 y es dirigido por Chapa Melgarejo Lucia Milagritos, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 971910432. Si desea, también podrá escribir al correo [Lucia.melgarejo2018@gamil.com](mailto:Lucia.melgarejo2018@gamil.com) para recibir más información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Melany Rengifo Córdova

Fecha: 19/08/22 Correo electrónico: mlc97@hotmail.com

Firma participante: [Firma] del

Firma del investigador: [Firma]

Consentimiento (2)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas, en el distrito de Chimbote, 2022 y es dirigido por Chapa Melgarejo Lucia Milagritos, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 971910432. Si desea, también podrá escribir al correo [Lucia.melgarejo2018@gamil.com](mailto:Lucia.melgarejo2018@gamil.com) para recibir más información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Lizbeth Araceli Tarrayo Medianero

Fecha:

19-08-2022

Correo

electrónico:

aracelitm20@gmail.com

Firma

del

participante:

Firma

del

investigador:

Consentimiento (3)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas. en el distrito de Chimbote. 2022 y es dirigido por Chapa Melgarejo Lucia Milagritos, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 971910432. Si desea, también podrá escribir al correo [Lucia.melgarejo2018@gamil.com](mailto:Lucia.melgarejo2018@gamil.com) para recibir más información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Eyder Forilt Costillo Oera

Fecha: 17/08/2022

Correo electrónico: Costillofer@gmail.com 93490

Firma

participante: [Firma]

UNARAKA STORE

Firma

del

investigador:

## Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información



### Escuela profesional de administración

Carta s/ N ° P001-2022-ULADECH CATOLICA

Sr(a). Lucero Carpio

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, CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS con código de matrícula N°0111182018, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo IX, quien solicita la utilización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de inversión titulado Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote 2022. Durante los 12 meses del presente año.

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

Atentamente,

CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS

DNI N ° 723942199

LUCERO CARPIO



**Escuela profesional de administración**

Carta s/ N° P001-2022-ULADECH CATOLICA

Sr(a). PESCORAN ARTEGA KARIN

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, CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS con código de matrícula N°0111182018, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo IX, quien solicita la utilización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de inversión titulado Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote 2022. Durante los 12 meses del presente año.

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

Atentamente,

CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS

DNI. N° 72396299

PESCORAN ARTEGA KARIN



**Escuela profesional de administración**

Carta s/ N° P001-2022-ULADECH CATOLICA

Sr(a). RUTH COTOS JANTO

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, CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS con código de matrícula N°0111182018, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo IX, quien solicita la utilización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de inversión titulado Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector venta de ropa para damas en el distrito de Chimbote 2022. Durante los 12 meses del presente año.

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

Atentamente,

-----  
CHAPA MELGAREJO LUCIA MILAGRITOS

DNI. N° 72396299

-----  
RUTH COTOS JANTO

## **Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos)**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Chapa Melgarejo Lucia Milagritos, identificado (a) con DNI 72396299, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) A.A.H.H. Victor Raul MzD Lt3 Pasaje San Miguel, Distrito Ancash, Provincia del Santa, Departamento Chimbote.

#### **DECLARO BAJO JURAMENTO,**

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración código de estudiante 0111182018 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora en el liderazgo para la gestión de calidad en las microempresas del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2022.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 19 de junio del 2023



Firma del estudiante/ bachiller



Huella digital

## Hoja de tabulación

Características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
El liderazgo influye en el aspecto económico de la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	I	1	07.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIII	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	8	53.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
El liderazgo es importante para mejorar la gestión en el trabajo	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIIIII	8	53.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	7	47.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Influye en el desarrollo empresarial	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	IIII	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	8	53.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
La motivación impulsa a mejorar el desempeño en la empresa	Totalmente desacuerdo	I	1	06.00
	En desacuerdo	I	1	07.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	III	3	20.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	10	67.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Debe saber escuchar a los colaboradores, para identificar los problemas que se presentan en la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	III	3	20.00
	De acuerdo	III	3	20.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00

*Continúa...*

Características del liderazgo del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

*Concluye.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se caracteriza por ser una persona empática con los demás	Totalmente desacuerdo	I	1	07.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	III	3	20.00
	De acuerdo	III	3	20.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	8	53.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Saber dirigir a una empresa como también a los trabajadores es fundamental para ser un buen líder	Totalmente desacuerdo	I	1	07.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	II	2	13.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIIIII	11	73.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Se hace cargo de la toma de decisiones de la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	II	2	13.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	IIIIII	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
La empresa fomenta el trabajo en equipo	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	II	2	13.00
	De acuerdo	IIIIII	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	7	47.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Se encarga de mantener un clima laboral saludable en el establecimiento	Totalmente desacuerdo	I	1	07.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	II	2	13.00
	De acuerdo	III	3	20.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Mejora el desempeño de los empleados	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	III	3	20.00
	De acuerdo	III	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00

Características en la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La gestión de calidad ayuda con la visión de la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
La gestión de calidad ayuda con los objetivos planteados de la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
La gestión de calidad ayuda a solucionar los problemas que se puedan presentar en la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIII	6	40.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Se asegura de tener una buena gestión y verificar que todo vaya bien	Totalmente desacuerdo	I	1	07.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00
Vigila constantemente el funcionamiento de las áreas de la empresa		I	1	06.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	III	4	27.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIII	10	67.00
	Total	IIIIIIIIII	15	100.00

Continua...

Características en la gestión de calidad del rubro venta de ropa para damas en el casco urbano de Chimbote 2023.

*Concluye.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Evalúa el desempeño de los trabajadores en función a sus tareas asignadas	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	II	2	13.00
	De acuerdo	IIII	5	34.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	8	53.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Verifica los resultados y se asegura de que todo esté en orden	Totalmente desacuerdo	I	1	07.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	9	63.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Los cambios que se realizan no afecten la planificación de la empresa	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	-	0	00.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	10	67.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Identifica los problemas de forma eficaz y brinda soluciones rápidas	Totalmente desacuerdo	-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	III	3	20.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIII	7	47.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00
Contribuye con la mejora y cambios de la empresa		-	0	00.00
	En desacuerdo	-	0	00.00
	Ni acuerdo ni desacuerdo	I	1	07.00
	De acuerdo	IIII	5	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00

## Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2022												Año 2023		
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre I		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X	X	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	x					
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x	x			
12	Reacción del informe final													x	x	
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														x	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															x
15	Redacción de artículo científico															x

## Presupuesto y financiación

<b>Presupuesto desembolsable</b> (Estudiante)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>To tal (S /.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	01.00	2	01.00
• Fotocopias	05.00	18	05.00
• Empastado	0	0	
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0	0	
• Lapiceros	01.00	1	01.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50	1	50
<b>Subtotal</b>	50		
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	06.00	4	06.00
<b>Subtotal</b>	0	0	63
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			63
<b>Presupuesto no desembolsable</b> (Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Tot al (S/ .)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet	120.00	1	120
Uso de energía eléctrica	50	1	50
<b>Subtotal</b>			170
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Subtotal</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			652.00