



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
LÍDERAZGO EN LAS MYPE DEL SECTOR
PRODUCCIÓN RUBRO CARPINTERÍAS EN EL
DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018**

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

AUTOR:

Bach. ROLANDO QUINO DE LOS SANTOS

ASESOR:

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Bach. Rolando Quino de los Santos

Estudiante de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Docente Asesor Revisor de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

Secretario

Dr. Félix Wong Cervera

Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por estar siempre a mi lado todos los días, para tener la voluntad y las fuerzas de culminar mis estudios.

A mi docente por ser parte de mis conocimientos y aprendizaje lo que me ha permitido alcanzar otro nivel de superación.

DEDICATORIA

A mi esposa por ser el pilar más importante y por mostrarme siempre su amor y su apoyo.

A mis padres que se sacrificaron y me formaron con buenas costumbres y valores lo cual me ha ayudado salir adelante en los momentos más difíciles.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. La población en la variable sistema de gestión es dirigido a los 05 gerentes de las MYPE, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. El 74% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, el 67% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional. Se concluye que es beneficio que han logrado con la gestión de calidad los microempresarios de este sector producción rubro carpinterías es que realizan un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes; y de manera óptima realizan sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad.

Palabra clave: Liderazgo, Sistema de Gestión de calidad.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to: Determine the main characteristics of quality management and leadership in the MSE sector in the wood production sector in the district of Sullana, 2018; with which answers the following question: What are the main characteristics of quality management and leadership in the MSE sector production sector carpentry in the district of Sullana year 2018?, the research is descriptive, quantitative level, design non-experimental cross-section. The population in the variable management system is aimed at the managers of 05 people, and in the variable quality management is infinite, applying statistical formula was determined 345 customers to survey, after applying a predesigned survey to determine the value of the variables. For the collection of information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 20 closed questions. 74% consider that the MSEs in this activity practically the administrators have integrated the personnel in the analysis of the processes so that they feel more involved with the objectives of the companies, the 67% consider the use of punishments and rewards, as well as activities related to supervision, which are taken with indifference by you practically not in a transactional leadership style. It is concluded that the benefits that the microentrepreneurs of this production sector have achieved with quality management are that they do a good job with which they potentiate their image positively to obtain new clients; and optimally perform their financial operations to obtain good profitability.

Keyword: Quality management and leadership system.

INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	20
2.1.1.1. Antecedentes Internacionales	20
2.1.1.2. Antecedentes Nacionales	24
2.1.1.3. Antecedentes Regionales	27
2.1.1.4. Antecedentes Locales	31
2.1.2. Variable Liderazgo	34
2.1.2.1. Antecedentes Internacionales	34
2.1.2.2. Antecedentes Nacionales	38
2.1.2.3. Antecedentes Regionales	42
2.1.2.4. Antecedentes Locales	47
2.1. Bases Teóricas.....	49
2.1.1. Carpinterías.....	49
2.1.1.1. Definición de Carpinterías	49
2.1.1.2. Principales operaciones en la carpintería.....	49
2.1.1.3. Herramientas para el trabajo de la madera.....	51
2.1.2. Micro y Pequeñas Empresas.....	54
2.1.2.1. Definición de MYPE	54
2.1.2.2. Características de MYPE	55
2.1.2.3. Clasificación de las Micro y Pequeña Empresa.....	55
2.1.3. Gestión de Calidad	56

2.1.3.1.	Concepto de Gestión de Calidad.....	56
2.1.3.2.	Beneficios de la Gestión de Calidad	59
2.1.3.3.	Principios de la Gestión de Calidad.....	63
2.1.4.	Liderazgo	67
2.1.4.1.	Concepto de Liderazgo	67
2.1.4.2.	Estilos de Liderazgo.....	69
2.1.4.3.	Roles de Liderazgo	75
III.	HIPÓTESIS	79
IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	79
4.1.	Diseño de la Investigación	79
4.2.	Población y Muestra.....	81
4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	85
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	88
4.5.	Plan de análisis.....	89
4.6.	Matriz de Consistencia.....	90
4.7.	Principios Eticos.....	91
V.	RESULTADOS	92
5.1.	Resultado.....	92
V.	CONCLUSIONES	137
	Aspectos Complementarios	138
	Referencias Bibliográficas.....	140
	ANEXOS	150
1.	CUESTIONARIO	151
2.	LIBRO DE CODIGO.....	154
3.	TURNITIN.....	163
4.	PRESUPUESTO	164
5.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	165
6.	VALIDACIÓN DEL ESTADÍSTICO	167
7.	CONSTANCIA DE JUICIOS DE EXPERTOS.....	170

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Mejora de calidad de los productos.....	92
Tabla 2: Tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción.....	94
Tabla 3: Realizan de manera óptima sus operaciones financieras.....	96
Tabla 4: Buen trabajo.....	98
Tabla 5: Han integrado al personal.....	99
Tabla 6: Innovan y mejoran sus productos.....	101
Tabla 7: Decisiones estratégicas.....	103
Tabla 8: Involucran al personal.....	104
Tabla 9: Toman decisiones.....	106
Tabla 10: Las carpinterías y sus proveedores son interdependientes.....	108
Tabla 11: Liderazgo autocrático.....	110
Tabla 12: Liderazgo democrático.....	112
Tabla 13: El uso de castigos y recompensas.....	114
Tabla 14: Líder de la empresa.....	115
Tabla 15: Autoridad o el poder.....	116
Tabla 16: Claridad de pensamiento y metas.....	117
Tabla 17: Misión y visión.....	119
Tabla 18: Lograr los resultados.....	120

Tabla 19: Oportunidades.....	122
Tabla 20: La confianza y el compromiso.....	124

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Mejora de calidad de los productos.....	92
Grafico 2: Tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción.....	94
Grafico 3: Realizan de manera óptima sus operaciones financieras.....	96
Grafico 4: Buen trabajo.....	98
Grafico 5: Han integrado al personal.....	99
Grafico 6: Innovan y mejoran sus productos.....	101
Grafico 7: Decisiones estratégicas.....	103
Grafico 8: Involucran al personal.....	104
Grafico 9: Toman decisiones.....	106
Grafico 10: Las carpinterías y sus proveedores son interdependientes.....	108
Grafico 11: Liderazgo autocrático.....	110
Grafico 12: Liderazgo democrático.....	112
Grafico 13: El uso de castigos y recompensas.....	114
Grafico 14: Líder de la empresa.....	115
Grafico 15: Autoridad o el poder.....	116
Grafico 16: Claridad de pensamiento y metas.....	117
Grafico 17: Misión y visión.....	119

Grafico 18: Lograr los resultados.....	120
Grafico 19: Oportunidades.....	122
Grafico 20: La confianza y el compromiso.....	124

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	Pág. 84
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	85
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	90
Cuadro N° 04 Cuadro de Propuesta de Mejora.....	138

I. INTRODUCCIÓN

“Las MYPE surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni por las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares” (Yahuana, 2017)

En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de Micro y pequeñas (MYPES). Esta cantidad, de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ), aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016. “Cada día está más presente esta fuerza de emprendimiento en el país, pero el gran obstáculo es la formalidad” (Villar, 2017)

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) es uno de los más importantes sectores económicos del país, pues representa el 96.5% de las empresas que existen en el Perú dando empleo a más de 8 millones de peruanos, además actualmente, las MYPES aportan el 20,6% de la producción total peruana; aunque esta cifra se ha reducido, ya que el año pasado aportaban cerca del 22%. Y según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH0 2016), el 50.1% de las micro y pequeñas empresas se concentra en el sector servicios, el 33.8% al comercio y la diferencia (16.1%) se

dedica a actividades relacionadas con la extracción y producción, del mismo modo, las ganancias netas mensuales en el sector servicios ascienden a S/.1, 156, en comercio a S/.1, 002 y en los sectores de extracción y producción a S/.1, 441, en promedio (Luna, 2017).

Hoy en día en el Perú, nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas (MYPES) y aportan el 21,6% del PBI local, y advirtió que el 83,1% del total de micro y pequeñas empresas del país son informales; y precisó que en este tipo de organizaciones laboran 7,7 millones de personas, 66,5% de las cuales no tienen una remuneración ni mucho menos servicios como seguro de salud o sistema previsional. Esta realidad responde a que el 72,5% es mano de obra familiar, estimó la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX) (Luna, 2016).

Según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INEI), las personas naturales crearon 42,468 empresas, a nivel nacional. La cantidad es importante y demuestra que muchas personas quieren establecer algún tipo de “negocio”. Dice también el INEI que el 29.5% de las nuevas empresas declararon que su negocio era el comercio al por menor, un 15% adicional era para “comercio al por mayor” y un 14.6% para “otros servicios” (Campodónico, 2016).

En Piura, las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) regional que representan 869,280 personas. La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía de nuestra región. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en

relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad. El Ing. Juan Quezada, director de Micro, Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO), informó que si bien, las empresas impulsan el desarrollo económico de la región, su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad, así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado (Yahuana, 2017).

Una de las principales barreras de las MYPES es el mercado y aquí tiene a dos grandes vertientes: el interno que tiene como principal cliente al Estado, por lo tanto con esta norma que tiene carácter temporal la MYPE tiene la gran oportunidad de venderle al Estado siempre y cuando sea competitiva y ofrezca servicios y productos de alta calidad y sobre el particular, y con miras a mejorar la productividad de las MYPES, dijo que el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) – adscrita al Produce – viene trabajando en normas técnicas y estándares de calidad para que tengan la posibilidad de vender en cualquier parte del mundo (Mathews, 2017).

Solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. Además, en la actualidad se tiene un total de 1329 empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899, según cifras de la SUNAT. Por lo tanto “NTP Gestión integral de la

MIPYME”, que ha adaptado las exigencias de la ISO a la realidad nacional y ha emprendido un programa piloto para financiar a 20 pymes de los sectores calzado, agroindustria, textiles y madera su proceso para que adopten dicha norma técnica y alcancen la competitividad (Ramírez, 2016).

En muchas ocasiones, la cultura de la empresa puede determinar qué estilo de liderazgo es más adecuado. También hay otros factores, como la personalidad de los trabajadores o la tipología de objetivos que la empresa persigue, que pueden afectar al estilo de liderazgo que se va a aplicar. Incluso en algunas organizaciones pueden cohabitar distintos estilos de liderazgo, según las necesidades o circunstancias de cada proyecto (García, 2016).

Los líderes de las MYPES deben saber que hay una serie de imperativos que están fuera de su alcance. Como vivimos en un mundo de cambios acelerados, tienen que adaptarse y ser resilientes frente a la exigencia del consumidor. Como hay hipercompetencia por la libertad económica, lo que los va a distinguir es la innovación incesante. Como el conocimiento se horizontaliza por el internet ya nadie puede sacar ventaja de ser exclusivos, deberán buscar la imaginación y creatividad. La gran ventaja de las MYPES es que son negocios personalísimos y el primer paso hacia la innovación del negocio es la innovación de su forma de gerenciar (Tapia, 2017).

Respecto al liderazgo empresarial una gestión eficaz de una empresa requiere una constante alternancia entre ser un líder involucrado que da instrucciones en

tiempo real y que, a la vez, permite a los empleados la independencia que necesitan para avanzar, dándoles retroalimentación cuando sea necesario (Getty, 2017).

Las MYPE en el sector de producción rubro carpinterías en estudio, en el entorno externo reconocen los aspectos que influyen en el negocio y que van cambiando en el tiempo y estas son:

Por lo tanto el gobierno peruano ha propuesto un conjunto de medidas tributarias que tienen como propósito reactivar la economía y mejorar la recaudación tributaria. Entre las medidas más importantes destacan la reducción de la tasa del Impuesto General a las Ventas (IGV) de 18 % a 17 % y el aumento de la tasa del impuesto a la renta de las personas jurídicas de 28 % a 30 %. Sin embargo, en el año 2015 se aplicó la política opuesta para alcanzar el mismo objetivo, pues el impuesto a la renta de las personas jurídicas se redujo de 30 % a 28 % (Lahuara y Castillo, 2016).

Además las normas y leyes que el gobierno impone a las empresas a favor de los trabajadores ha hecho que invierta mucho más de lo que no ha tenido estipulado hace diez a cinco años esto ha hecho que busque nuevas estrategias para solventar gastos no contemplados en sus presupuestos anuales. Las leyes que cambian de manera habitual e inesperada que de alguna manera perjudica a la organización como en la parte económica como es el caso el aumento salarial originado en el año 2015 y 2016.

Sin embargo en el Perú el PBI de la economía peruana creció 4,1% el primer semestre del 2016, el sector comercio lo hizo en 2,5% con una dinámica decreciente de 2,8% y 2,3% para el primer y segundo trimestre, respectivamente. Al respecto, el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima precisó que la principal razón es la desaceleración observada en el consumo privado, con tasas de 3,4% el 2015 y similares de 3,6% y 3,4% en los dos primeros trimestres del año. Estos niveles aún se encuentran por debajo del 5,0% promedio anual de los últimos cinco años (Peñaranda, 2017).

Respecto a la política monetaria, el presidente del ente emisor reiteró que se podría reducir la tasa de interés una o dos veces más en los próximos meses, para abaratar el costo del crédito e impulsar la economía, pero dijo que para que esta medida tenga efecto debe ser acompañada por una mayor inversión pública por parte del Gobierno. “Ósea la idea es acompañar este impulso fiscal pues las balas que tenemos en cuanto a reducciones futuras de tasas de interés tampoco son tantas entonces estas tienen que dosificarse para aplicarse en el momento oportuno” (Velarde, 2017).

Respecto al socio cultural en la región Piura, según el tamaño de empresa, las MYPES absorbieron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores. La mayor cantidad de trabajadores se encuentran en las ramas de actividad económica extractiva con 34.9 % y servicios con 24.4 %, así lo dio a conocer el Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y

Pobreza (ENAH) para el año 2015. Del total de trabajadores que integran las MYPES el 77.6 % son hombres; según grupos de edad los ocupados se concentran en la población de 14 a 29 años, en un 38 % y de 30 a 59 años un 57 %; y según nivel educativo culminado lo conforman en mayor parte aquellos que culminaron la primaria y secundaria (Andina, 2016).

Además de acuerdo a la investigación que se viene realizando, los empresarios del sector producción rubro carpinterías se ha identificado que existe una serie de factores socioculturales que no le permiten a los empresarios de las MYPE, el cual percibe las distintas oportunidades que brinda el mercado, entre las que se puede mencionar, las costumbres arraigadas, conocimientos, valores, habilidades, temor a formalizarse y fracasar como empresarios.

No cabe duda de los innegables beneficios que brindan las empresas de carpintería en el crecimiento económico y los proyectos de inversión generan al país, pues generan empleo, mejoran la calidad de vida y, en general, movilizan la economía. Sin perjuicio de ello, es necesario tener en cuenta que toda actividad humana es pasible de generar impactos en el ambiente y, en consecuencia, todo proyecto de inversión también puede generarlos. Por este motivo, en un contexto de crecimiento económico y promoción de la inversión es obligación de los Estados y, en particular, del Estado peruano, adoptar medidas destinadas a prevenir y, de no ser posible, mitigar los efectos negativos generados.

Por lo tanto el factor tecnológico para las empresas resulta muy útil recurrir a una plataforma CRM (Customer Relationship Management) para optimizar la gestión y el tratamiento de todos los clientes y prospectos, dentro de un sistema de CRM se puede tener un dominio mucho más amplio sobre tus bases de datos: se puede organizarlas para tener un panorama más claro sobre el proceso que lleva cada uno. Para que dicha organización sea más efectiva se debe segmentar la lista de contactos según el estado en el que se encuentra cada uno para poder saber qué contactos están preparados para una venta, cuáles aún necesitan un seguimiento con más contenido de calidad, y cuáles son tus clientes actuales. Una plataforma CRM no solamente permite organizar las bases de datos según el estado de cada contacto, sino que, además, permite personalizar detalladamente cada lista de contactos que se tenga. En esta medida, se puede realizar algunos filtros dentro de las bases de datos según diferentes criterios, como la compañía en la que trabaja cada contacto, su puesto, la descripción de la organización, etc. (PIMEX, 2017).

Actualmente, para cualquier negocio es imposible dejar de lado las redes sociales y su impacto en el mundo de la empresa y es que las redes sociales se han convertido en una parte importante de las estrategias de marketing de cualquier negocio, especialmente las pequeñas y medianas empresas (PYMES, de tal modo que las plataformas sociales pueden impulsar el crecimiento de las citadas empresas, pero para ello se necesita saber cómo usarlas para sacar el máximo provecho. Se puede comenzar con las más conocidas como Google+, LinkedIn, Twitter, Pinerest, YouTube, Instagram, etc. Lo ideal será estar presentes en aquellas en las que se obtenga una mejor respuesta por parte de los usuarios o potenciales clientes (PIMEX, 2017).

Hoy en día las empresas vienen sufriendo en lo que respecta al factor tecnológico ya que sufren de amenazas con los ataques de denegación de servicios; comprometer sus bases de datos, o de su red, por un ataque persistente; comprometer su información con posible publicación de la misma (daño a su imagen, o reputación); y el robo de credenciales (ataques a sus usuarios para obtener sus credenciales y luego acceder con ellas, o publicarlas para difamar) (Carraciolo, 2015).

Además el Perú es un país forestal, ya que casi 60% del territorio está cubierto de bosques, la mayoría de los cuales se ubican en la Sierra y la Selva. Comentó que uno de los objetivos del Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) es capacitar a la mayor cantidad de personas vinculadas a esta importante actividad productiva, por lo tanto promueve el desarrollo de las empresas de transformación de la madera, con el propósito de contribuir al incremento de su competitividad y productividad en el mercado con el respaldo del conocimiento y la innovación tecnológica (Delgado, 2016).

Otra medida importante es el factor ecológico que fue materia de recomendación por parte de la Defensoría del Pueblo, es la reciente creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles, adscrito al Ministerio del Ambiente. Dicha entidad es la encargada de revisar y aprobar los estudios de impacto ambiental detallados de los proyectos de inversión y, actualmente, viene realizando esta labor en los sectores agrícolas. Este constituye un

avance importante para el fortalecimiento de la institucionalidad ambiental y una oportunidad para generar confianza en la gestión del Estado, toda vez que sería una autoridad distinta a la promotora de la inversión del sector la que evaluaría los impactos ambientales (Vásquez, 2016).

En lo que respecta a la tala de madera para la construcción de productos de carpintería afecta al medio ambiente ya que existen personas que llegan a tumbar hectáreas de bosques madereros con la finalidad de vender y lo realizan inmediblemente como bien se dice que toda actividad humana genera impactos. Estos impactos pueden ser diversos. Significativos en muchos casos y en otros no. Por este motivo, es preciso adoptar medidas destinadas a prevenir y evitar que el desarrollo de las actividades tenga efectos negativos sobre el ambiente y, en consecuencia, vulnerar el derecho de vivir en un ambiente adecuado y equilibrado, y con mayor razón en este sector.

Hoy en día el Estado peruano aprobó los reglamentos que permitirán la vigencia de la Ley Forestal y de Fauna Silvestre N° 29763, que reconoce, por primera vez, el rol de las comunidades nativas y campesinas al incorporar su participación en el Consejo Directivo del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR), las normas se emitieron tras cuatro años de consenso con la ciudadanía y los pueblos indígenas, mediante la aplicación de la consulta previa, por lo tanto los reglamentos aprobados son: Reglamento para la Gestión Forestal, Reglamento para la Gestión de Fauna Silvestre, Reglamento para la Gestión Forestal y de Fauna Silvestre en comunidades campesinas y comunidades nativas, y

Reglamento para la Gestión de las Plantaciones Forestales y los Sistemas Agroforestales (Ley, N° 29763).

Además las normas permitirán impulsar la reactivación del sector forestal que espera incrementar las exportaciones de productos maderables de US\$150 millones a US\$300 millones anuales en el 2017, y reducir las importaciones en 50% al 2021 (en 6 años, podemos cosechar las primeras plantaciones). Asimismo, se espera que contribuyan a controlar la tala ilegal mediante el fomento del mercado de madera legal, así como el impulso a iniciativas como el Pacto Nacional por la Madera Legal (Benites, 2015).

Las empresas de carpinterías también han realizado un estudio en la parte interna de la empresa los cuales son en base al modelo de Porter:

La amenaza por parte de nuevas empresas que ingresan al sector; ya que en este sector no existen barreras para el ingreso de nuevas empresas.

La amenaza de productos sustitutos, cabe indicar que los productos sustitutos son aquellos productos que cumplen la misma función o el mismo objetivo, además el mayor uso que se da a la madera aserrada es en las distintas formas y acabados, de la construcción de viviendas y muebles, ya que en este rubro existe cierta cantidad de productos diferentes que están hechos en base de materiales aislantes, plásticos, aluminio, melamina, chapas de acero, madera compensadas, con costos menores a los productos en base de madera.

El poder de negociación de los proveedores, en general es de suma importancia mencionar que los proveedores de las carpinterías son agricultores, que en su mayoría son minifundistas que vienen de la selva, además es necesario indicar que los aserraderos están en distintas partes de la selva y la sierra; y para sacar el producto a las costa, el precio del transporte es muy costoso, el cual genera un poder de negociación muy interesante por parte del proveedor propietario de la madera, por consiguiente el poder de negociación es muy bajo debido a las necesidades que el agricultor tiene para obtener mayores productos.

El poder de negociación de los clientes, en el sector maderero mucho más interesante de las actividades de las pequeñas empresas madereras, ya que empiezan a pedir y buscar mayor calidad de los productos, los precios más bajos y entregas concentradas y programadas, además uno de los más notables, de poder es la forma de pago que se da y puede ser en forma fraccionada, que pueden pagarse entre 30 y 180 días, el cual complica la situación económica.

La rivalidad entre las empresas del mismo sector, se da en los diversos motivos, ya que existe muchas empresas, el cual también tienen como un rival muy importante son las empresas de SODIMAC, TOTTUS, PROMART, MAESTRO, los cuales ofrecen productos en material de melanina y muy cómodos, además la mayor rivalidad que existe en el sector son los precios de venta ya que muchos productores prefieren vender su producción al por mayor y precios bajos con una menor rentabilidad el cual provoca una competencia de precios, por lo tanto también existe

el gran problema de la tecnología y que no cuenta con que realizar el secado de la madera y lo realizan al aire libre, el cual causa problema en la entrega de los pedidos.

En el Perú, las MYPE del sector producción rubro carpintería, debido a la falta de manejo de gestión de la calidad, falta de liderazgo, escaso capital de trabajo y falta de desarrollo tecnológico, entre otros, presentan dificultades para contar con el crédito oportuno, dado que por lo general trabajan a pedido según requerimiento del cliente. Esta situación origina bajos índices de rentabilidad en las entidades y por ende pérdidas de oportunidades. Dado el problema de falta de una gestión de calidad moderna para las MYPE del sector producción rubro carpintería, los giros de sus negocios no necesariamente están basados en criterios de calidad y liderazgo, sostenibilidad, sino en criterios de recuperación del poco capital invertido en el menor tiempo posible, lo cual limita sus márgenes de ganancia y su crecimiento en el mercado.

Respecto a los productos de madera el 65% de los peruanos eligieron productos de madera (pisos, puertas, ventanas, muebles, entre otros) para sus hogares, en el 2013 el mercado de este sector obtuvo ventas superiores a S/. 3,300 millones, 6.6% superior que el 2012, y en el mercado de productos maderables, sean nacionales o importados, se mantiene en crecimiento debido a la importancia que le da el sector inmobiliario, y el boom inmobiliario existente en Lima debe ser aprovechado al máximo por las 3,500 empresas de carpintería registradas a nivel nacional (Moscoso, 2015).

Según el estudio realizado por la SUNAT en el 2013, el 96% de las empresas madereras registradas a nivel nacional son microempresas. De este total, el 37% se encuentran en Lima, seguido de Ucayali, Cusco y Loreto, con 6.8%, 5.7% y 5.5%, respectivamente. A pesar de que las empresas categorizadas como grandes y medianas de primera transformación están situadas en las regiones amazónicas, Arequipa y La Libertad cuentan con el mayor número de pequeñas empresas de segunda transformación, eso sin considerar a Lima. Por otro lado, las importaciones de muebles y productos maderables ascendieron a más de S/. 865 millones, siendo el 40% en tableros aglomerados y el 31% en muebles. La industria maderera peruana es la segunda en número de compañías que se dedican a este rubro (Moscoso, 2015).

“En el distrito de Sullana, las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro carpintería, realiza una programación de sus actividades comerciales y financieras al corto plazo, pero no realizan una planificación a largo plazo porque dependen de los pedidos de sus clientes, esta realidad cambia cuando este sector de pequeñas y micro empresas se convierten en proveedores de forma permanente de alguna casa comercial que se dedica a la venta de productos de carpintería como roperos, camas, cunas, mesas, muebles, carpetas, juego de comedor etc. Esto obliga a quienes dirigen las MYPE del sector producción rubro carpintería del distrito de Sullana a gestionar eficientemente la gestión de calidad y liderazgo, el desarrollo de su personal y la rentabilidad de sus empresas a fin de permanecer en el mercado en forma competitiva”.

En las MYPE dedicadas sector producción rubro carpinterías, los problemas que vienen enfrentando están relacionados con la calidad del diseño (el producto

diseñado no satisface las necesidades del usuario, y su diseño no responde al uso que se le va a dar), calidad de concordancia (el producto o servicio no presenta las características diseñadas y muchas no cumplen con las especificaciones), disponibilidad (el producto no proporciona bienestar continuo y confiable, con mantenimiento sencillo) y servicio técnico (velocidad de respuesta óptima, competencia y que los empleados estén bien capacitados y den confianza al cliente).

“En el distrito de Sullana, las micro y pequeñas empresas del sector productivo, rubro carpintería, conforman el total de las MYPE. Sin embargo, un elemento negativo de las MYPE de este rubro han sido las dificultades en la planeación, en el control de calidad y el mejoramiento de la calidad. Asimismo no tienen orientación a lo que es la adecuación al uso, la calidad de diseño, la calidad de conformancia, la disponibilidad y el débil desarrollo empresarial. Se basan fundamentalmente en una estrategia de precios bajos, carecen de gestión de calidad y se caracterizan por una débil cultura de cooperación ínter empresarial. Sus productos apenas se diferencian, producen muebles para el hogar y en menor medida muebles de oficina, no utilizan maderas tratadas, su procesamiento es artesanal. Tienen poca capacidad de diseño y usan tecnología obsoleta, sus ventas las realizan por unidades, al contado y en sus propios locales ubicados generalmente, cerca de las áreas de producción”.

Bajo esta problemática, el siguiente trabajo de investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018?.

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general:
Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) describir los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018; (b) identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018; (c) identificar los estilos de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018; (d) describir los roles de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

“La presente investigación se justifica es el aspecto teórico ya que nos permite conocer las principales características la gestión de calidad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas en el sector producción, rubro carpintería; llenando un vacío de conocimiento, ya que mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos se buscará encontrar explicación a situaciones internas de estas empresas como son (los beneficios de calidad, los principios de la gestión de calidad, los estilos y roles de liderazgo en las MYPE), lo que afecta y beneficia a dichas empresas; por tanto permitirá contrastar los diferentes conceptos de la administración en una realidad de estas empresas, que a su vez permitirán enriquecer el desarrollo de esta investigación”.

“Asimismo la investigación se justifica en el aspecto práctico porque se considera útil investigar el problema formulado para entender mejor la planeación de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro carpintería, dado que una sociedad en desarrollo exige cambio en el sector productivo, las necesidades cada vez presentan cierto nivel de exigencias en los productos y conforme las diversas necesidades, las MYPE están obligadas a enfrentar creativamente el mercado local y nacional. El aporte del presente trabajo es fundamental puesto que se espera alcanzar hacer comprender como una gestión profesional de los negocios garantiza el éxito en las empresas”.

La investigación se justifica en el aspecto metodológico; porque establece el tipo de investigación, Por ello la investigación es de carácter descriptiva porque estudia fenómenos en cuanto a sus componentes midiendo conceptos y definiendo variables.

Institucionalmente se justifica puesto que no sólo se busca el mejorar la productividad, sino también la excelencia en la implementación de su administración productiva (Gestión de Calidad y Liderazgo), que hacen la diferencia a la hora de afrontar los retos de competitividad que una pequeña o mediana empresa debe superar para mantenerse en un escenario exigente y cambiante como en la actualidad.

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el título profesional de Licenciado en Administración. También, se justifica

académicamente, porque se espera que el presente estudio se constituya en una fuente de consulta para profesionales, estudiantes y personas interesadas en el tema, y que les sirva como referencia para futuros estudios, en diferentes escenarios.

“Se justifica socialmente porque nos permite conocer de cerca la problemática de las MYPES sector producción rubro carpinterías, para luego ofrecer: a los micro empresarios (información sobre su problemática y lo que deben hacer), para hacerse más competitivos, asimismo el estudio brinda un aporte sobre los principales objetivos de la gestión de la calidad que brinda la implementación de un sistema en el mercado local y de lo importante que es la buena gestión del recurso humano”.

Finalmente se justifica porque con los resultados de esta investigación permitió elaborar una propuesta de mejora en la gestión de calidad y liderazgo de las MYPES sector producción rubro centros carpinterías en el distrito de Sullana año 2018, con el cual estas empresas tendrán conocimiento de cómo implementar un sistema de calidad y tener un buen liderazgo de sus empresas para beneficio de las mismas.

“Así como también se empleara la investigación de tipo descriptiva porque se describe la relación entre la gestión de calidad y liderazgo de las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018, por tanto la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, nivel cuantitativo, diseño no

experimental, de corte transversal. Además como técnica de recojo de datos se utilizó la encuesta, para el instrumento que se empleara es el cuestionario estructurado y validado por tres expertos”.

Además la presente investigación ha tenido como principales resultados El 74% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, el 67% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional. Se concluye que es beneficio que han logrado con la gestión de calidad los microempresarios de este sector producción rubro carpinterías es que realizan un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes; y de manera óptima realizan sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

2.1.1.1. Antecedentes Internacionales

– Pérez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”, tesis para optar el título profesional de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, el objetivo general del presente trabajo fue: Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador S.A, empleó la metodología el tipo de investigación correlacional, considerando como instrumento de recojo de información a la observación y entrevista; los principales resultados y conclusiones fueron que luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía Construecuador S.A con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas. En la descripción teórica se logró conocer los diversos modelos de excelencia, que en cuanto a gestión de la calidad se refiere, como son: el modelo de Excelencia europeo EFQM, el modelo de excelencia americano Malcolm

Baldrige y los criterios de evaluación del modelo japonés conocido como el Premio Deming, revisándose los elementos y ventajas de implementación. De igual forma se analizaron los sistemas de gestión normalizados de la familia ISO 9000, así ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario; ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, cuya versión actualizada 2015 fue publicada con fecha noviembre de dicho año. Con este estudio metodológico se concluye que existe amplia información teórica y sobre todo existen casos de estudio o experiencias previas que facilitan en gran manera el trabajo a las compañías en su camino hacia la implementación de la gestión de la calidad, sobre todo si el objetivo empresarial es buscar una certificación internacional de calidad. Como se ha venido mencionando, para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo. Con este antecedente, para el presente trabajo, se han reunido todos esos elementos comunes, y han sido analizados bajo la lupa del modelo ISO 9001:2015 dando como resultado una propuesta de modelo de gestión de clara comprensión y sobre todo de fácil adaptación en una empresa ecuatoriana. Como la propia Norma lo define, su éxito radica si ésta se encuentra debidamente documentada, entendida y aplicada por todos los miembros de la empresa.

– Proaño (2017) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras. Caso: Climbing Tours, en Quito”, tesis para optar el título profesional de Maestría en

Dirección de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, el objetivo general del presente trabajo fue: Analizar la situación actual sobre los estándares de calidad, control, procesos de la Tour Operadora, Climbing Tours, otorgar directrices necesarias de un modelo de un Sistema de Gestión de Calidad para Climbing Tours y proponer un modelo de Gestión de Calidad en la Tour Operadora, Climbing Tours, empleó la metodología el tipo de investigación descriptivo, explicativo, correlacional y exploratorio, encuesta, auditoria, diagnóstico y observación al factor humano, factor clave a desarrollarse e integrarse en la calidad tanto de resultados como en la satisfacción al cliente; los principales resultados y conclusiones fueron que los estándares de calidad, control, procesos de la Tour Operadora, Climbing Tour, se obtuvo resultados mediante el método de observación, encuesta interna y el diagnóstico aplicando la Norma ISO 9001:2015 concluyendo que no existe un Sistema de Gestión de Calidad, que abarque todos los departamentos de la empresa, así como tampoco se han generado objetivos específicos sobre la calidad del servicio, es una empresa que ha funcionado empíricamente por el lapso de 15 años, contando únicamente con personal de capacitado en áreas específicas, empeñados en trabajar de la mejor manera posible, en beneficio de la empresa, con un excelente ambiente de trabajo, muy armónico lo que les ha sostenido en el campo laboral con buen nivel de ventas, aun cuando existe un mundo muy competitivo a su alrededor y lo que es más con absoluto desconocimiento sobre normas de Sistemas de Gestión de la Calidad como ISO 9001, las directrices necesarias de un modelo de Sistema de Gestión de Calidad para Climbing Tour. Se plantea en primer lugar, el organigrama funcional, se describen los procesos y detalles en la administración que no se desarrollan de la mejor manera en la actualidad; también los objetivos con sus indicadores, procesos, diagramas de

flujo, procedimientos, reestructura organizacional; en sí; la información para diseñar, documentar, implementar y mejorar en la empresa de forma ordenada, óptima y eficaz; de acuerdo al mundo globalizado actual.

– Arias (2015) en su trabajo de investigación denominado “Plan de empresa para la empresa “JB DESIGN carpintería””, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico en la Universidad Autónoma Occidental, Colombia, el objetivo general del presente trabajo fue: Implementar un plan de empresa para la empresa “JB DESIGN carpintería”, empleó la metodología el tipo de investigación correlacional, considerando como instrumento de recojo de información a la observación y entrevista; los principales resultados y conclusiones fueron que por medio del plan de negocio desarrollado, se logró establecer satisfactoriamente todas las etapas de este, definiendo claramente la situación del mercado objetivo en Colombia y obteniendo datos potenciales que soportan la idea de crear JB Design Carpintería. Se estableció y se diseñó toda una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos tanto en recursos de materia prima como energéticos. Se logró definir necesidades tecnológicas y recursos humanos, permitiendo la consecución de JB Design como empresa a la vanguardia y a nivel de principales competidores, y sobretodo capaz de producir productos que estén por encima del nivel de los importados. Finalmente después de todo el análisis financiero, se logra concluir la viabilidad económica de JB Design Carpintería, brindando empleo y contribuyendo a la economía del país, además de disminuir las importaciones de productos hechos en el exterior.

2.1.1.2. Antecedentes Nacionales

– Cruz (2016) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Ayacucho, el objetivo general del presente trabajo fue: Conocer el planeamiento que permita el desarrollo de las Carpinterías Metálicas en la ciudad de Ayacucho 2013-2014, empleó la metodología el tipo de investigación exploratorio-descriptivo; los principales resultados y conclusiones fueron que el 46% manifiesta que hay buen clima laboral, 52% de los trabajadores nos dice que tienen los materiales e insumos para realizar bien su trabajo, 66% dice que tienen iniciativa y creatividad el 34% mencionan que solo están abocados a su labor, el 31% dice que algunos trabajadores no cumplen con sus responsabilidades y que un 49% de trabajadores si están preocupados por hacer cada vez mejor su trabajo, el 45% de los encuestados menciona que existe el trabajo en equipo, y concluyó que es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales, asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas así como capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores, la capacitación de

talento humano, etc. Es decir, encaminar su accionar hacia un sistema de gestión de talento humano como estrategia de desarrollo y cambio de las instituciones públicas, porque los talentos influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de las referidas instituciones y el trabajo individual, la falta de simplificación, la rigidez normativa y la evasión de responsabilidades son características de los métodos tradicionales de trabajo, estos inciden en los rendimientos de la fuerza laboral existente en las carpinterías metálicas de Ayacucho. Por tanto la alternativa de solución es incorporar un modelo de gestión de talento humano.

– Vaez (2016) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del San Luis, 2015”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Huaraz, el objetivo general del presente trabajo fue: Describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del Distrito de San Luis, 2015, empleó la metodología el tipo de investigación un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 10 dueños de las carpinterías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas cerradas por medio de la encuesta; los principales resultados y conclusiones fueron que el 60% manifestaron que casi nunca actualizan los diseños de sus productos anualmente, el 100% manifestó que nunca realizan encuestas a sus clientes para introducir nuevos diseños de sus productos, el 100%

nunca capacitan a sus empleados para la mejora de sus trabajos y concluyó las principales características de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector productivo rubro - Fabricación de Partes y Piezas (Carpintería), identificadas muestran que éstas no cumplen con los procesos básicos de la calidad como son la planeación, organización, dirección y control, son conformistas con los logros obtenidos durante el tiempo de gestión, no se proyectan a un crecimiento sostenido y no tienen el deseo de superación o el de innovar para mejorar la calidad de sus productos y por ende mejorar la rentabilidad del negocio y las MYPE del rubro de carpintería del Distrito de San Luis no se encuentran capacitadas o desconocen el concepto y todo lo que conlleva a la calidad, por esta razón no innovan en mejorar la atención de sus clientes, puesto que se obtuvo resultados pocos alentadores referente a que adecuan sus productos según las necesidades de sus clientes.

– Palma (2016) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia de Santa 2015”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Chimbote, el objetivo general del presente trabajo fue: Determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia de Santa 2015, empleó la metodología el tipo de investigación no experimental – transversal - descriptiva, para el recojo de la información se escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes se le

aplico en un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta; los principales resultados y conclusiones fueron que el 58% de estas micro y pequeñas empresas son informales, en cuanto a la gestión de calidad el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 67 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad y concluyó que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

2.1.1.3. Antecedentes Regionales

– Chininin (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión por procesos y competitividad en MYPE rubro imprenta del centro comercial regenda de Piura, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, el objetivo general del presente trabajo fue: Determinar las características de la gestión por procesos y competitividad en las MYPE de rubro imprenta en el centro comercial Regenda de Piura, año 2016,

empleó la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, Población finita e infinita, muestra de 19 colaboradores en la variable gestión por procesos y 56 personas clientes en la variable competitividad, técnica de encuesta, instrumento el cuestionario; los principales resultados y conclusiones fueron que el 42% del desarrollo de una gestión por procesos genera un beneficio mediano; el 53% dicen que conocen y entienden sobre flujos de procesos; el 58% respondieron que probablemente si desarrollan estrategias corporativas; el 68% dicen que tienen un alto interés por procesos que desde un punto de vista visionario contribuyen a mejorar el desempeño; y concluyo que los beneficios de la gestión por procesos de estas MYPE unidades de investigación son: generadoras de mejor desempeño como principal beneficio además se tienen estrategias corporativas, procedimiento mediante flujos, y desarrollo del financiamiento, base del mayor beneficio al cliente, así lo demuestran los resultados de la encuesta aplicada para el primer objetivo específico de la investigación. Se pudo concluir que la clasificación de la gestión por procesos se apoya principalmente en proceso de los estándares de las normas ISO, en una menor proporción, pero no menos importante se tiene el proceso estratégico gerencial clave para el cliente, procesos estratégicos y la planificación, y finalmente los procesos dominantes en el negocio.

– Espinoza (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, el objetivo general del presente trabajo fue: Determinar

características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE rubro calzado de Chulucanas-Piura (2016), empleó la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; los principales resultados y conclusiones fueron que la situación de las MYPE con respecto a las características de la gestión de calidad y formalización mostró que los resultados obtenidos son: el 80.25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio; con respecto a las características de formalización las MYPE bajo estudio no se encuentran formalizadas como personas jurídicas debido a que no están registradas en SUNARP y para el estado esto significa que estas empresas aún son informales. El Estado Peruano debería formar un sistema nacional de capacitaciones que impulse el desarrollo y la promoción de la MYPE en el Perú. El grado de enfoque al cliente identificado es que la mitad de los clientes están satisfechos con los productos y la atención brindada por las zapaterías de Chulucanas, por lo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes. Se recomienda al estado Peruano y a todos sus actores involucrados en MYPE contar con un sistema nacional de capacitaciones y así lograr a mediano plazo desarrollo en la competitividad y la satisfacción del cliente. El tipo de liderazgo empleado por las MYPE es autocrático, en este tipo de negocios de alguna manera el liderazgo autocrático es beneficioso debido a que solo cuentan con un trabajador que muchas veces no tienen la formación necesaria para dominar el negocio; sería recomendable que los propietarios capaciten a los trabajadores para que en corto tiempo estos logren desenvolverse eficazmente en el manejo del negocio y de esta manera mejorar

la productividad.

– Yahuana (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, el objetivo general del presente trabajo fue: identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016, empleó la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; los principales resultados y conclusiones fueron que el 80% de los casos es afirmativa es decir, que los dueños consideran que hay una política de calidad en la empresa y que esta política orienta el desempeño del personal los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal, el 60% afirma que positivamente estos elementos han contribuido a generar un adecuado ambiente de trabajo; el 60% de los empresarios señala que han puesto en funcionamiento, han implementado acciones para que lo planificado se realice y sea mejorado continuamente, el 80% responde negativamente y solo 20% lo hace en sentido afirmativo, y concluyo que los elementos determinantes de la gestión de calidad identificados en los Restaurantes de la Urb. La Alborada son: seguridad, limpieza, higiene, mejora continua, calidad, habilidades, toma de conciencia de los trabajadores y los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal.

2.1.14. Antecedentes Locales

– Carreño (2017) en su tesis de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en el variable financiamiento es de 10 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia y concluyó que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes. Se identificaron los objetivos de gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son aseguramiento de calidad que garanticen el buen funcionamiento de la empresa;

satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisitos de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia.

– Escobar (2017) en su tesis de investigación denominado “Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. año 2017”, para optar el título profesional de Administrador en la Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017, en la que se estableció una metodología de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, El universo fue de 22 personas entre directivos, gerencia, y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de Cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales. Los principales resultados y conclusiones fueron que El 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras de calidad que satisfacen las necesidades del cliente, el 72.7% siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes, y concluyo que Los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar al Enfoque basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de

procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones, participación del personal porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores demostrándose que hay confianza en ambos , Enfoque al cliente porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo. Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes, realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos, ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa.

– Farfán (2015) en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas

cerradas. Los principales resultados y conclusiones fueron que el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

2.1.2. Variable Liderazgo

2.1.2.1. Antecedentes Internacionales

– Toapanta (2016) en su trabajo de investigación denominado “Línea de ensamblaje de maquinaria utilizada en carpintería para optimizar los tiempos de entrega en la empresa artesanal “maquinarias Ortiz” cantón Ambato provincia de Tungurahua”, tesis para optar el título profesional de Ingeniera Mecánico en la Universidad Técnica de Abanto, Ecuador, el objetivo general del presente trabajo fue: Estudiar las líneas de ensamblaje de maquinaria utilizada en carpintería, de tal manera que ayuden a optimizar los tiempos de entrega en la Empresa Artesanal “Maquinarias Ortiz” Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, empleó la metodología el tipo de investigación cualitativo con la modalidad de investigación bibliográfica documental, de campo, exploratoria, descriptiva,

correlacional con la técnica del método de Gantt; los principales resultados y conclusiones fueron que mediante la utilización del diagrama de actividades y de Gantt se determinó la duración de ensamblaje de cada máquina para carpintería: Máquina Sierra circular 14,33 días; Máquina Canteadora 7,94 días; Máquina Cepilladora 23,82 días y la Máquina Tupi 9,11 días, identificaron los puntos críticos que se encuentran en el proceso de ensamblaje de máquinas para carpintería en la empresa artesanal Maquinarias Ortiz, existentes en el maquinado de ejes, tableros, y pintura, dado que los puntos críticos son más notables en estos procesos y repercuten en cada máquina estudiada; una vez analizados los puntos críticos y los cuellos de botella se determina que un factor importante para una mejor distribución son las distancias entre actividades por lo que se requiere del movimiento del área ensamblaje, maquinado y pintura. Con la propuesta de redistribución se ha mejorado el recorrido de la maquinaria en el proceso de ensamblaje con los siguientes datos: Máquina Sierra circular en un 19,87%; Máquina Canteadora en un 24,39 %; Máquina Cepilladora en un 32,21 % y Máquina Tupi =27% con respecto a los tiempos de la anterior distribución, la distribución actual con la redistribución propuesta para la empresa ha tenido un cambio en lo que se refiere movilidad del operario y de materia prima, mejor manipulación de materia prima en bruto, reducción de riesgos ya que el espacio es lo suficientemente grande para una buena movilidad.

– Sierra (2016) en su trabajo de investigación denominado “Análisis de tipos de liderazgo en la empresa papelería la cultura 1 y 2, Cobán, Alta Verapaz”, tesis para optar para optar el título de: Psicóloga Industrial / Organizacional en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, teniendo como

objetivo general del presente trabajo es: Determinar los estilos de liderazgo existentes en la empresa papelería la Cultura 1 y 2 Cobán Alta Verapaz, empleó la metodología descriptiva, utilizando para gráficas y operaciones según se determine en la ficha de interpretación del instrumento; los principales resultados y conclusiones fueron que un 78 por ciento es de colaboradores con tendencia autocrática seguido por un 17 por ciento con equilibrio participativo y por último el estilo liberal que cuenta con un 5 por ciento. Esto nos lleva a concluir que el estilo de liderazgo predominante en la empresa es el autocrático, y concluyo que las características de liderazgo que se presentan mayormente en los colaboradores son las orientadas a tareas, son líderes que no delegan, toman todas las decisiones, y fijan constantemente objetivos a cumplir, teniendo como ventaja principal el éxito y control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo, las características particulares de las personas con tendencia hacia el liderazgo autocrático en su generalidad fijan directrices sin la participación del grupo, le dan realce a la retribución económica, dan órdenes y no permite preguntas, por el contrario las características de los líderes con tendencia participativa toma las decisiones de manera compartida con el resto del grupo, cuando es necesario que el líder tome una decisión tiende a explicar sus razones, toma en cuenta las ideas innovadores y las propuestas de cambio, mientras que las características del líder liberal, manifiesta que tiene completa libertad para adoptar decisiones de grupo o individuales, no tiene mucha participación y sus niveles de productividad son bajos y los estilos de liderazgo de forma porcentual en los colaboradores corresponden a setenta y ocho por ciento autocrático, cinco por ciento liberales y un resultado nivelado de diecisiete por ciento participativo. Se identificó que el

estilo de liderazgo que se manifiesta principalmente en los colaboradores de “papelería la cultura 1 y 2” es el autocrático.

– Lema (2017) en su trabajo de investigación denominado “El liderazgo transformacional como variable de influencia en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria: estudio de caso: red de productores agroecológica del austro - provincia del Azuay – Ecuador, 2015 – 2016”, tesis para optar para optar el título de Magister en Gestión de Desarrollo Local Comunitario en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Analizar el liderazgo transformacional en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria en el caso de la Red de Productores Agroecológica del Austro - Provincia del Azuay – Ecuador, 2015 - 2016, empleó la metodología denominada “Balance Social”, con dimensiones e indicadores que tiene como objetivo, alimentar la carencia de análisis cualitativos y cuantitativos de estas experiencias (SEPS, 2013) y de esta forma establecer lineamientos para su buena gestión dentro del desarrollo Ecuatoriano; los principales resultados y conclusiones fueron que El proceso de descripción del liderazgo, se va a realizar identificando las características en el caso de estudio, luego se analizará con la teórica de liderazgo transformacional, y se realizará unas conclusiones del caso, todo esto en base a las entrevistas y de acuerdo a los códigos asignados para dicho análisis, y concluyo que en este sentido y dando respuesta al primer objetivo sobre el análisis del estilo de liderazgo en las organizaciones agroecológicas de economía popular y solidaria, se puede afirmar que, en los tres casos estudio: Caso 1: Asociación de productores agroecológicos Mushuk Pakarina; Caso 2: Asociación de mujeres emprendedoras Kallpay Warmi, y Caso 3: Asociación de productores

agroecológicos Sumak Mikuna, predomina el estilo de liderazgo transformacional, puesto que los líderes motivan a sus socios a realizar cada tarea con entusiasmo y compromiso por la asociación, posee conocimiento y experiencia de hacia dónde va la asociación, resuelven problemas de una forma consensuada y participativa, de forma individual o en asambleas, está presente en situaciones adversas y de bienestar, en algunos de los casos estudiados, pese a no tener un cargo formal o de representación (directivo). En el caso 2 y 3, además de contar con un estilo de liderazgo transformacional, el líder se complementa con un estilo de liderazgo transaccional, ya que para poder cumplir de forma satisfactoria con los objetivos el líder aplica ciertas acciones de disciplina y control.

2.1.2.2. Antecedentes Nacionales

– Lirio (2016) en su tesis de investigación denominada “Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir y determinar las principales características del estilo del liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015, la metodología que empleó cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal), para el recojo de la información se determinó una población de 11 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta; los principales resultados y conclusiones

fueron que el 40% de colaboradores encuestados de las MYPE expresan su desacuerdo en cuanto a sentirse orgullosos de estar bajo la dirección de su líder, el 55% manifiestan estar en desacuerdo con respecto a sentir confianza en las decisiones que toman sus líderes y concluyó que las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, son las siguientes: los gerentes no muestran sus aptitudes y actitudes de ética, valor y carisma a los colaboradores; siendo así que los colaboradores no confían en el gerente. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo visionario en las MYPE estudiadas debido a que prevalece gran preocupación por los colaboradores, las principales características del liderazgo carismático identificados se basan en que los líderes tienen una dominación carismática y confianza en sí mismo, la confianza en la capacidad de lograr sus metas, la necesidad de influencia, y los cambios radicales en sus creencias y valores. Las cuales no se cumplen en estas empresas.

– Charqui (2016) en su tesis de investigación denominada “Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015. La metodología que empleó fue cuantitativa descriptiva no experimental (transaccional o transversal)

para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 24 gerentes y/o administradores, a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta; los principales resultados y conclusiones fueron que el 54.2% manifiesta que no es importante el requerimiento de calidad de una decisión, el 58.3% manifiesta que no posee información suficiente para tomar una decisión de calidad, el 54.2% manifiesta que no es importante entender los componentes del problema y concluyo que las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, son las siguientes: no consideran importante tomar decisiones de calidad, poca consideración hacia la participación de sus colaboradores en la toma de decisiones, poco interés por la aceptación de las decisiones tomadas por parte de los subordinados. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo participativo en las MYPE estudiadas debido a que consideran irrelevante las opiniones de sus colaboradores, y las principales características del liderazgo participativo identificados se basan en que los líderes escuchen todas las opiniones o sugerencias de sus colaboradores haciéndolos sentir parte de la empresa generando en ellos compromiso por lograr los objetivos empresariales. Lo cual no se cumplen en las empresas.

– Medina (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. La metodología que empleó la investigación fue el tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 40.00% de los empleados encuestados señalan que a veces el gerente considera que tengan necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, el 52.50% de los empleados encuestados afirma que frecuentemente, sino siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño. El 45.00% de los empleados encuestados del rubro (restaurantes – pollerías) señalan que a menudo les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño y concluyo que las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro - restaurantes bares y cantinas (restaurantes- pollerías) en el distrito de Huaraz, son las siguientes: se observó la existencia de un deficiente liderazgo transaccional, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia y las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

2.1.2.3. Antecedentes Regionales

– Morales (2016) en su trabajo de investigación denominado “Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotes de la ciudad de Talara, año 2016”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Talara, el cual tuvo como objetivo general: Determinar los principales factores de liderazgo y la competitividad de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara, año 2016, empleó la metodología de la investigación de descriptiva no experimental de corte transversal porque enumera, clasifica, señala las propiedades de las variables identificadas, mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores, los principales resultados y conclusiones fueron que 87% no está satisfecho con el liderazgo de su jefe, el 80% su líder no influye para alcanzar metas, el 87% considera a su jefe no es un líder proactivo, 87% muestra el líder no moviliza la ayuda de otros para alcanzar objetivos y concluyo que la participación del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara la mayor parte de los encuestados da respuesta que su líder no invita a participar aportando ideas, hoy en día el líder es el que inspira y motiva a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo, En el estudio demuestra que su jefe no actúa como líder por lo tanto se puede mejorar teniendo una buena comunicación entre el líder y colaborador y así tener mayor productividad en la organización, el perfil del liderazgo de las MYPE comerciales rubro abarrotes en la ciudad de Talara, los trabajadores encuestados manifiestan que no existe motivación del líder hacia su colaboradores siendo este el perfil fundamental que una

MYPE necesita para crear un buen clima laboral, otro punto importante que indicaron es que no existe la presencia de un líder proactivo por lo cual los colaboradores requieren contar con un líder dinámico que los empuje a tomar iniciativa dentro de su entorno laboral; y el líder de las MYPE bajo estudio requieren de capacitación para así poder llegar a tener una buena comunicación y motivación dentro de su entorno laboral, al mismo tiempo se considera que las tiendas de abarrotes deben de utilizar estrategias que les permitan ser competitivos dentro del mercado, teniendo claro que es fundamental satisfacer las necesidades del cliente brindándole un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente con el consumidor.

– Pingo (2017) en su trabajo de investigación titulada “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Piura, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura, año 2016, empleó la metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, correlacional, transversal y el diseño no experimental, con la técnica de la encuesta documentaria y el instrumento del cuestionario y fichas de trabajo, los principales resultados y conclusiones fueron 47.5%, están satisfechos con el ambiente físico, mientras que el 52.5%, no define su satisfacción, al valorarla como regular. En cuanto a la supervisión, solo el 22.5%, lo califica como satisfactoria, en tanto que el resto, la considera entre regular (50%) e insatisfactoria (27.5%). Los ingresos que perciben solo dejan satisfechos al 20%, mientras que el resto, lo califica como regular. El ambiente social es calificado por la

mayoría como satisfactorio, según se observa en el 82.5%, en tanto que el 17.5% restante lo califica como regular. Las oportunidades de crecimiento son calificadas como satisfactorias solo por el 10%, mientras que la mayoría lo califica como regular (55%) o deficiente (35%) y concluyo que existe correlación estadísticamente significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura año 2016, lo que sugiere que cuanto mejor el estilo de liderazgo pues tanto mejor la satisfacción laboral. De esta manera se demuestra que los trabajadores que tienen un liderazgo definido demuestran mayor satisfacción que los trabajadores que tienen más de un estilo de liderazgo, porque los califican en el aspecto ambiente social como auténticos; con lo cual se aceptó la hipótesis general de la investigación, el análisis estadístico también permitió determinar que el estilo de liderazgo comandante no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este estilo de liderazgo tienden a estar satisfechos, sin embargo el porcentaje de ellos es poco significativo. De esta manera además, el estilo comandante se relaciona algo más que los otros estilos aun cuando es no significativa dicha escasa relación y contribuye algo más a la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo entrenador no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo empiezan sus labores con ímpetu, sin embargo tienden a bajar su satisfacción por aburrimiento con las reglas. El estilo entrenador se relaciona mucho menos que comandante y consejero y contribuye menos a la satisfacción laboral, el estilo de liderazgo consejero no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo se interesan por las personas, sin embargo descuidan los resultados y su satisfacción y de esta manera además, el estilo consejero se relaciona algo más que los otros estilos aun cuando es

no significativa dicha escasa relación y contribuye algo más a la satisfacción laboral y tan igual que comandante, el estilo de liderazgo director no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo gustan de la jerarquía, sin embargo descuidan el bien común y su satisfacción. El estilo director se relaciona mucho menos que comandante y consejero y contribuye menos a la satisfacción laboral.

– Palomino (2018) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la capacitación y liderazgo de las Mypes rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE del rubro productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018, empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. La población estuvo conformada por 08 MYPE, basado en una muestra para la variable capacitación y liderazgo de 32 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 13 ítems para la variable capacitación y 12 ítems para la variable liderazgo, los principales resultados y conclusiones fueron que la totalidad de los trabajadores (100%) considera que los dueños o jefes sí les definen los objetivos que deben cumplir, el 100% de los trabajadores manifestó que el jefe o dueño de la MYPE le comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar, el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal; el

96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado; y concluyo que En relación a los elementos para un liderazgo eficaz; está dado por los dueños o jefes quienes sí les definen los objetivos que deben cumplir; asimismo se les comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar; la gran mayoría manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal; también manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por contar con un ambiente de trabajo adecuado; se manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo; asimismo que los jefes ante cualquier queja o situación adversa se involucra para dar apoyo al vendedor; y se muestran dispuestos a solucionar problemas de desempeño. Se insta a los representantes mantener el liderazgo efectivo brindando apoyo a su personal de ventas y motivarlos frecuentemente hacia el logro de las metas y objetivos organizacionales, quizá plantear un plan de incentivos para los mejores trabajadores o vendedores. Con respecto a las habilidades de relaciones interpersonales; se tiene que los jefes si mantienen buenas relaciones de trabajo con sus colaboradores, pues les tratan con respeto; asimismo que es empático; consideran que son veraces y auténticos; y manifiesta que existe una predisposición de atención ante cualquier inquietud; también que está pendiente para solucionar confrontaciones con el público. Se sugiere a los representantes seguir cultivando con el ejemplo valores y virtudes en sus trabajadores, para continuar generando un ambiente adecuado de trabajo, incrementando la satisfacción laboral de sus colaboradores.

2.1.2.4. Antecedentes Locales

– More (2017) en su tesis de investigación titulada “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017, empleó la metodología de la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas y mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores, el 75% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo interrelaciona al líder y seguidores con la productividad, el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa tiene la capacidad definida para atender el mercado y lograr los objetivos de la misma, el 75% de microempresarios encuestados considera que su empresa la capacidad de liderazgo para obtener un nivel de productividad de manera efectiva y real, y concluyo que las características del liderazgo en la producción de las MYPE elaboración y venta de chifles es que el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de

los trabajadores es reconocido, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado y tiene nivel de productividad efectiva y real. Se concluye que la importancia del liderazgo es primordial en las MYPE elaboración y venta de chifles porque se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional.

– Ancajima (2015) en su tesis de investigación titulada “Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa”, tesis para optar el título Maestría con mención en Gestión Educativa, en la Universidad Cesar Vallejo, Sullana, tuvo como como objetivo general: Identificar los rasgos característicos más importantes de la Dirección General del C. P. M. “San Pedro Chanel”, los cuales influyen en la buena gestión de la Institución, empleó la metodología de la investigación es de nivel descriptivo – cualitativa, tipo ex post facto, los principales resultados y conclusiones fueron que las características propias del liderazgo transaccional que es factible y oportuno trabajar en algunas situaciones, puede decirse que los trabajadores reconocieron: Recompensa contingente (74,2%) y Dirección por excepción activa (84,3%). Es decir, posee tales características aunque no sean las dominantes puesto que se presentan de acuerdo con el contexto dado. Y las características propias del liderazgo Laissez – Faire y se obtuvo como producto que el Director no posee dos de los rasgos propios de este tipo. A saber: Dirección por excepción pasiva (65,7%), el personal manifestó que no se presenta este rasgo en el Director y en relación a la segunda característica (Dejar hacer) se obtuvo el 73,8% de negación de tal

enunciado. Los otros rasgos sí se presentan en la persona directiva como son: Esfuerzo extra (83,4%), Eficacia (93,6%) y Satisfacción (83,1%).

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Carpinterías

2.1.1.1. Definición de Carpinterías

Es el lugar en donde se realizan trabajos con la madera, quien se encarga de realizar dichas labores es denominado como carpintero. El objetivo principal que persigue esta labor es la de cambiar el aspecto y la forma de la madera, para a partir de ella crear herramientas que sean útiles para el ser humano, ya sean puertas, juguetes, muebles, entre otras cosas, para muchos el trabajar con la madera más que un oficio es un arte, además Antiguamente el principal objeto en la fabricación de productos de madera eran las puertas, también las ventanas las sillas y las mesas, con el transcurrir de los siglos y mediante la aparición de nuevos materiales como el aluminio, el uso de la madera para esto ya se ha dejado de lado. Sin embargo ha abierto nuevas formas de carpintería, un ejemplo de ello es lo que en la actualidad se conoce como la carpintería de aluminio, éste término generalmente suele utilizarse para denominar a aquellos lugares en donde se elaboran productos a partir del aluminio (García, 2009).

2.1.1.2. Principales operaciones en la carpintería

Según García (2010) estos son algunas de las principales operaciones en la

carpintería:

Chafinado.- Es una operación mediante la cual se hace un chaflán, esto es, un corte o rebaje en una arista de un cuerpo sólido. Tales chaflanes pueden ser realizados en los cantos exteriores, por lo tanto es un corte que se realiza a la madera para la elaboración de un determinado producto.

Barnizado.- Este proceso tiene como objetivo, tanto preservar la madera de la acción del polvo, humedad, manchas y condiciones climatológicas adversas como dar a su superficie el acabado y la tonalidad deseada, eliminando las posibles imperfecciones y aportando unas determinadas características físico-químicas. El resultado buscado es una superficie lisa, homogénea e impermeable.

Corte.- En la carpintería existen diferentes cortes como son: al hilo, a contrahílo, en ángulo con sierra manual o eléctrica. Cortar o serrar madera es uno de los trabajos más habituales en carpintería y, aunque parezca lo contrario, es una tarea bastante sencilla. Solo hay que conocer la técnica adecuada. Cuando se corta una pieza de madera al hilo, la sierra o el serrucho deben discurrir de forma paralela a las fibras de la madera, es decir, a lo largo de toda su longitud. Por lo que respecta a los cortes a contrahílo, se realizan de forma horizontal respecto a las fibras de la pieza.

Taladrado.- Es la acción de realizar un hueco en la madera con una determinada herramienta conocido como taladro.

Abocardado.- Taladrado de un agujero para introducir el tornillo de forma que su cabeza se hunda por debajo de la superficie de la madera.

Lijado.- Es la operación de pulir o lijar la madera con un objeto de papel o con otros tipos de objetos.

Perfilado.- Es un proceso de fabricación por deformación plástica que se aplica a chapa metálica. Se emplea para obtener, a partir de una chapa inicial plana, productos cuya sección transversal es constante a lo largo de toda la longitud de los mismos.

Clavado.- Es el proceso de asegurar o armar con clavos la madera.

Armado o Ensamble.- la unión y enlace de tablas y maderos unos con otros, para fabricar muebles, estructuras u otros elementos de madera.

2.1.1.3.Herramientas para el trabajo de la madera

Según Gaspar (2010) los artesanos han desarrollado durante siglos herramientas manuales y máquinas para aprovechar las cualidades de la madera. Se han inventado muchos tipos de ensambladuras para unir piezas de madera, y también ceras, lacas y barnices para realzar y proteger su belleza. Como las dimensiones de las piezas de madera pueden variar un poco debido a la humedad y al calor, los carpinteros han de ser capaces de anticiparse a estas variaciones para prolongar lo máximo posible la robustez y la utilidad de los productos finales, los

cuales son:

Herramientas manuales.- La mayoría de las herramientas manuales que se utilizan en la actualidad han sufrido pocos cambios desde la edad media. La mejora más importante es la utilización de acero en vez de hierro en las superficies de corte. Las herramientas más comunes son la sierra, el cepillo y el formón, y otras más generales como martillos y destornilladores, que se utilizan con clavos y tornillos.

Hay varios tipos de sierra para los diferentes tipos de corte. La sierra de corte transversal, o de través, se utiliza para cortar la madera en dirección perpendicular a la veta, y la sierra de cortar al hilo, o de hender, para hacerlo en la dirección de la veta. Los cortes curvos se realizan con la segueta, que es una estructura metálica con forma de U que tensa una hoja fina y delgada. Los cortes precisos de las ensambladuras se hacen con la sierra de chapeado, un serrucho delgado y rectangular reforzado por el borde superior con una barra metálica.

Los cepillos se utilizan para suavizar y dar forma. Consisten en una hoja o cuchilla afilada de acero encajada en un soporte metálico o de madera, dispuesta en ángulo con respecto a la superficie a alisar. La profundidad de corte se regula ajustando la distancia que sobresale la cuchilla respecto a la base del cepillo. Hay cepillos de muchos tamaños, incluso unos especiales que se usan para hacer surcos. También se utilizan varios tipos de lima para alisar y dar forma a la madera.

Los formones o escoplos planos y la gubia curva o de media caña se utilizan en algunos casos para vaciar piezas de madera. Las herramientas manuales más utilizadas para perforar son el berbiquí, la barrena y el taladro manual, con sus brocas de varios tipos.

También se utilizan herramientas para medir y comprobar los tamaños y la alineación de los elementos. Estas herramientas son, la wincha, cinta métrica, el metro plegable y la regla metálica. La escuadra se utiliza para comprobar ángulos rectos, y el nivel para comprobar la alineación horizontal y vertical. En los trabajos en los que hay que pegar las piezas, éstas se sujetan con abrazaderas y cárceles (también llamadas gatos).

Máquinas portátiles.- El desarrollo de las herramientas eléctricas ha reducido enormemente el tiempo necesario para realizar muchas labores. Las herramientas eléctricas más importantes son el taladro, la sierra, la fresadora y la lijadora, disponibles en muchos tamaños.

El taladro portátil, además de taladrar con rapidez, tiene muchos accesorios que lo convierten en sierra circular, en lijadora, pulidora y fresadora. Las sierras portátiles, por lo general llamadas circulares, son muy versátiles y pueden cortar tanto transversalmente como en la dirección de la veta. La sierra de calar utiliza una hoja corta y estrecha que se mueve arriba y abajo y se emplea para hacer cortes rectos y curvos en maderas delgadas. La fresadora es un dispositivo con una cabeza abrasiva que gira a gran velocidad y sirve para hacer surcos y acanaladuras de muchos tipos, rectos o en curva, y para hacer molduras decorativas.

Hay dos tipos de lijadoras eléctricas, que se utilizan para alisar y suavizar superficies y eliminar las señales que dejan la sierra y otras herramientas de corte, antes de realizar el acabado del objeto. La lijadora orbital hace vibrar y girar el papel de lija a gran velocidad. Es menos eficaz que la lijadora de cinta, que lleva una cinta cerrada que avanza a gran velocidad.

Herramientas eléctricas fijas.- Los talleres, las fábricas de muebles y otras instalaciones que trabajan con grandes volúmenes de madera utilizan grandes máquinas fijas, diseñadas para trabajar de forma continuada. La sierra radial se mueve hacia delante y hacia atrás sobre unas guías para realizar muchos tipos de corte: transversales, hendiduras, ingletes y biseles, y cortes para muchos tipos de ensambladuras. La sierra circular de banco, que también puede formar parte del taller casero, tiene una hoja circular colocada en una ranura en la superficie de una mesa metálica; este tipo de sierra tiene muchas aplicaciones. La sierra de cinta tiene una hoja flexible sin fin, tensada mediante dos grandes poleas y dispuesta verticalmente. Se utiliza para trabajos pesados como serrar cuartones y troncos para hacer tablas y cortar maderas muy gruesas.

Las cepilladoras eléctricas tienen unas coronas cortantes que giran a gran velocidad, y se utilizan para acelerar el proceso de suavizar y rebajar la madera; en estas máquinas, lo que se mueve es la pieza de madera.

2.1.2. Micro y Pequeñas Empresas

2.1.2.1. Definición de MYPE

Ley 28015 (2003). “La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

2.1.2.2. Características de MYPE

De acuerdo a la nueva Ley 30056 (2013). “Las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales”:

Microempresa: “Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)”.

Pequeña empresa: “Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)”.

Mediana empresa: “Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT”.

“El incremento de montos máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio de economía y finanzas y ministerio de la producción cada dos (2) años”.

2.1.2.3. Clasificación de las Micro y Pequeña Empresa

Se considera tres tipos de microempresa:

Microempresas de sobre vivencia: Tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus

costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.

Microempresas de subsistencia: Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.

Microempresas en crecimiento: Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa (Salazar, 2011).

2.1.3. Gestión de Calidad

2.1.3.1. Concepto de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. Los modernos sistemas de gestión de la calidad, se preocupan primordialmente de la manera como se hacen las cosas, así como del porqué se hacen, especificando por escrito el cómo se realizan los procesos y dejando registros que demuestren, no solamente que las cosas se hicieron de acuerdo a lo planeado, sino también de los resultados y la efectividad del sistema (Gonzales y Arciniegas, 2016).

Además Agudo (2014) define que “un sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior; todo lo contrario, obedece a un modelo estratégico e integrado en todas sus etapas. Estos procesos suponen la orientación de todos los elementos que se tengan a mano en un sentido específico, que en este caso es optimizar las labores internas de fabricación, diseño, distribución y venta para que, simultáneamente, dichos esfuerzos se reflejen en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios. O dicho de otro modo, un Sistema de Gestión de Calidad es una valiosa herramienta para la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomenten la mejora continua en una organización”.

Por lo tanto los Sistemas de Gestión de Calidad suelen ser complejos y requieren de un minucioso trabajo previo. Tal como hemos visto, se trata de alinear varios elementos y ponerlos al servicio de un mismo objetivo, algo que habitualmente suele tardar meses o, incluso, años. No es, por tanto, una tarea sencilla.

Entonces el SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Éstos son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. Los modelos normativos son pues herramientas que permiten

planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización (Pozo, 2012).

El sistema de calidad en una empresa de transformación de materiales, como en cualquier otra organización o empresa, es una parte fundamental del sistema de gestión de dicha empresa. Será el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos, y procedimientos de la organización de una empresa, que esta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad. El sistema de calidad, para que funcione adecuadamente, debe estar correctamente documentado y organizado. Toda la documentación del sistema debe estar accesible y disponible para su consulta por todos los empleados (Cobos, 2013).

Así mismo Gonzales y Arciniegas (2016) afirma que “la Gestión de Calidad Total es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. La TQM ha sido ampliamente utilizada en fabricación, educación, gobierno e industrias de servicio. Se le denomina “total” porque en ella queda concernida la organización de la empresa globalmente considerada y las personas que trabajan en ella”.

“Por lo tanto el sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad”.

2.1.3.2. Beneficios de la Gestión de Calidad

Cabo (2014) expresa que “la implantación de un sistema de gestión de calidad en la organización conlleva, sea cual sea la norma o modelo que empleemos, una serie de beneficios para la compañía”, estos son los más relevantes:

- a) **Mejora de la satisfacción del cliente.-** Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho.
- b) **Homogeneización de los productos o servicios.-** “Gracias al sistema de gestión de calidad, la organización no solo conseguirá resultados de mayor calidad, sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas”.
- c) **Aumento de la eficiencia y reducción de costes.-** “Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios”.
- d) **Incremento de la rentabilidad económica.-** “Si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor coste posible, la consecuencia es que

aumentará las ventas y reducirá gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la compañía”.

- e) **Potenciación de la imagen positiva de la empresa.**- “El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales que podrán acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa”.
- f) **Impulso de la motivación de los trabajadores.**- Integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa. Además, al conocer en todo momento cómo deben llevar a cabo el trabajo y qué se espera de ellos, les permitirá conseguir los resultados esperados, incrementando su satisfacción.
- g) **Crecimiento de la coordinación interdepartamental.**- “Dado que cada área o equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la organización”.

Además Gonzales (2013) afirma que “para contemplar los beneficios que tiene implementar un sistema de gestión de calidad dentro de la organización se debe evaluar el punto de vista externo e interno de está. El ámbito externo de la empresa es de vital importancia ya que es la proyección que tiene: el cliente, los proveedores y la competencia. Cuando se tiene un sistema de gestión de calidad se pueden obtener beneficios como”:

- Posicionamiento en el mercado, debido a la eficiencia en los procesos internos de la empresa.
- Aumento de la confianza con sus clientes debido a la capacidad de entrega y al mejoramiento del servicio.
- Mejor posicionamiento en el mercado debido a la organización que se maneja dentro de la organización.
- Debido al mejoramiento del producto se aumenta la fidelidad del cliente, lo cual se ve en mayores pedidos y mejores referencias.

Siguiendo a Gonzales (2013) se debe tener en cuenta que el ámbito interno es el que va traer como consecuencia los beneficios a nivel externo, ya que son los que van hacer que a largo plazo los demás se mantengan, estos beneficios son:

- Aumento de la productividad de los trabajadores de la empresa, debido a que van a tener claro que es lo que tiene que hacer y como lo debe hacer.
- Mejoramiento de los ingresos, debido a la organización y al control que se maneja dentro de la empresa se podrá realizar una mayor cantidad de productos en un mejor tiempo y con una excelente calidad.
- Mayor flexibilidad y capacidad de respuesta en cada uno de los pedidos que se realicen.
- Manejo del control total de la calidad, por medio de los registros que se tienen y por el aumento de la comunicación entre trabajadores y gerencia.

No solo se van a tener los beneficios anteriormente mencionados, habrán otros como la disminución del riesgo ya que se va tener control en cada proceso de la empresa, con lo cual se pueden hacer mejores pronósticos y también se podrá intentar crecer con mayor confianza en lo que se tiene.

Los beneficios de la norma ISO de gestión de la calidad es ideal para empresas de cualquier tamaño y puede ayudarle a superar los problemas específicos a los que se enfrentan las pequeñas empresas, (Chárter, 2017) indica algunos beneficios de las normas:

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas.

2.1.3.3.Principios de la Gestión de Calidad

Según Fernández (2012) “los principios de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la calidad total”:

- a) **Enfoque al cliente:** Hoy en día las empresas tienen enfocado en satisfacer a los clientes, y para ello tienen que conocer las necesidades y expectativas de los mismos, ya que tenerlos contentos y satisfechos es generar ganancias y tener clientes fieles trabajadores.

Además Martínez (2012) manifiesta que “las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos”.

- b) **Liderazgo:** Todas las empresas cuentan con líderes que guíen, estos líderes deben traer beneficios a la empresa, y al personal, además deben mantener un ambiente agradable, y llegar a involucrarse con los objetivos y metas de la empresa.

Por lo tanto Martínez (2012) afirma que “los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse

totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El establecimiento de los compromisos relacionados con la satisfacción de los clientes (calidad), debe ser una decisión estratégica de la compañía, y sólo puede ser tomada por la alta dirección, pero es que además y por encima de todo esto, la norma requiere una demostración de liderazgo por parte de la alta dirección, para elaborar un sistema que sea capaz de cumplir con las necesidades del cliente, exigiéndosele además que lo dirija, mediante el establecimiento de la política y objetivos que tiene que comunicar y desplegar por toda la organización y además medir y mejorar y todo ello al tiempo de liderar el cambio y vencer la resistencia que ante la implantación de esta nueva estrategia se va a manifestar en la organización”.

- c) **Participación del personal:** Las empresas hoy en día involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa.

Así mismo Martínez (2012) indica que el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. La participación del personal y el desarrollo de sus capacidades y potencialidades es básico para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de la calidad.

- d) **Enfoque basado en procesos:** Son los distintos recursos y funciones que deben cumplir en los procesos operativos y estratégicos de soporte, los cuales

tienen su propio control. Es decir se consigue un resultado óptimo y eficiente cuando los recursos y funciones se realizan mediante un proceso.

Entonces Martínez (2012) afirma que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La organización debe estructurarse mediante procesos, estableciendo objetivos para cada uno de ellos. Analizar y decidir basándose en procesos permite un mejor uso de los recursos y en general una mejor gestión.

- e) **Enfoque fundamentado en sistemas:** Es un determinado sistema que contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa logrando cumplir los objetivos mediante los procesos y se identifican, entienden y gestionan.

Por lo tanto es identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Esto permite a la organización conseguir niveles avanzados de excelencia empresarial (Martínez, 2012).

- f) **Mejora continua:** se dice que *“La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes”*.

Además Martínez (2012) la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Todas las organizaciones deberían tener siempre como finalidad el implantar actividades de mejora continua que redunden en una mejor eficacia de la misma.

- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Este principio significa que la empresa tienen que tomar decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

La organización debe tener un sistema eficiente para la toma de decisiones, y éstas deben tomarse basándose, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información (Martínez, 2012).

- h) **Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:** En este principio cumple con una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores y mantenerlos actualizados con una buena relación y beneficiosa para ambos y así crear valor.

Así mismo Martínez (2012) “una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

2.1.4. Liderazgo

2.1.4.1. Concepto de Liderazgo

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente, por lo tanto la labor del líder consiste en establecer una meta y conseguir que la mayor parte de las personas deseen y trabajen por alcanzarla. Es un elemento fundamental en los gestores del mundo empresarial, para sacar adelante una empresa u organización, pero también lo es en otros ámbitos, como los deportes (saber dirigir un equipo a la victoria), la educación (profesores que consiguen que sus alumnos se identifiquen con su forma de pensar) (Pérez y Gardey, 2012).

Por lo tanto el liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder, es una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. Entonces el liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un

grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social (Cañeque, 2017).

Además se dice que el liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder. Se pueden liderar no solo tareas, sino también ideologías o pueden ser un modelo en los que muchos se inspiren por sus labores. Generalmente, un líder tiene la capacidad de motivar a la gente porque tiene características emocionales que generan empatía en sus seguidores.

Se designa con el término de Liderazgo a aquella capacidad que dispone una persona y por la cual es capaz de influir en su grupo de pertenencia, o a un determinado público ante el cual se expresa y dirige su mensaje. La situación de liderazgo implica influir en las creencias, valores y acciones de los otros y también apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes del grupo al cual pertenecen; es quien ocupa la función de liderazgo en un grupo o sector se distinguirá del resto de sus pares porque es capaz de tomar las decisiones más acertadas y convenientes para el caso y que les permitirán conseguir la meta común. Es decir, el liderazgo permite ver más allá de lo superficial, es disponer de una visión más allá de lo visible y es justamente esa característica lo que permite ejercer el liderazgo en cualquier ámbito (Pachón, 2014).

El liderazgo entonces implica mucho trabajo en equipo, pero va mucho más allá de eso. El que lleva la responsabilidad de ser el líder de grupo debe tener la

capacidad de tomar decisiones por sí solo, asumiéndolas correctamente, además, quién es líder, sabe que pese a que se trate por igual con todo su grupo, siempre se distinguirá del resto; esto por una razón muy simple, pues lo que se busca es que él sea un punto de referencia dentro de la agrupación, por ende debe ser lo que espera que sean todos los miembros de su equipo.

Por lo tanto el liderazgo no solo vincula al líder y sus subalternos más allegados, sino a todos quienes trabajen para el líder. Es determinante para un líder obtener la aceptación de sus subordinados, ya que de esto dependerá el desarrollo de la gestión que este desarrolle, pero el llevar el liderazgo de un grupo, no se limita al plano laboral; ya que esto puede darse en todo aspecto de nuestra vida. Si bien es cierto, es muy común elegir el referente de las organizaciones, esto se debe a que el planteamiento del buen liderazgo se refiere a establecer una meta y conseguirla, gracias a un trabajo en conjunto (Contreras, 2016).

2.1.4.2. Estilos de Liderazgo

García (2016) cada estilo o tipo de liderazgo tiene sus efectos (positivos y negativos) en el funcionamiento de la empresa y en el confort de los empleados. Un estilo de liderazgo positivo e integrador promueve la buena química entre las personas involucradas en un proyecto, además de mejorar su bienestar y productividad laboral. Sin embargo, un estilo de liderazgo negativo puede generar una pobre comunicación, estrés, burnout, una bajada en la productividad y en los beneficios de la empresa, etcétera, por lo tanto queda claro, pues, que este no es un

asunto baladí. Muchos psicólogos especializados en recursos humanos han estudiado este fenómeno y han elaborado varias teorías al respecto, los estilos de liderazgo más comunes en las corporaciones son:

Liderazgo laissez-faire.- El tipo de liderazgo laissez-faire (que en otras ocasiones recibe el nombre de liderazgo delegativo) se caracteriza por la no intervención y la carencia de retroalimentación para con los empleados. El concepto “laissez-faire” proviene del francés “dejar pasar” o “dejar ser”. Esto alude al principio de no intervención y de ejercer el mínimo control posible sobre los empleados, es un tipo de liderazgo que rechaza el autoritarismo y que dota a los empleados de vía libre para llevar a cabo sus ideas y proyectos, valiéndose de su experiencia y motivación. Como punto fuerte, este tipo de liderazgo laissez-faire puede aumentar la creatividad y proactividad de los empleados. Como punto negativo, puede generar dinámicas de holgazanería si los empleados perciben que su trabajo no es valorado ni supervisado.

Así mismo Cadena (2016) “el estilo de mando de política de no intervención también se conoce como el estilo de no intervención. Es aquel en el que el gerente proporciona poca o ninguna dirección y da a empleados tanta libertad como posible. Dan toda la autoridad o el poder con los empleados y deben determinar objetivos, tomar decisiones y problemas de la resolución solos. ¿Esta frase francesa significa el laissez-faire? y es usado para describir a un líder que abandona a sus colegas para seguir con su trabajo. Puede ser eficaz si el líder supervisa lo que se está consiguiendo y comunica este atrás a su equipo con regularidad. El más a menudo, el mando de política de no intervención trabaja para equipos en los cuales los individuos son autónomos, con experiencia y expertos. Lamentablemente, también se

puede referir a situaciones donde los gerentes no ejercen el control suficiente. La ventaja de esta clase del estilo sólo es positiva en el caso de que los empleados sean muy responsables y en caso de empleos creativos donde una persona es dirigida por sus propias aspiraciones. En estos casos, se requiere menos dirección, este estilo puede estar bien”.

Liderazgo autocrático.- “El liderazgo autocrático se basa en la legitimidad total de los jefes para tomar decisiones y establecer estrategias y planes de acción sin la participación del grupo de trabajo. El líder ostenta el poder absoluto y nadie cuestiona ni desafía sus directrices, es un estilo de liderazgo que funciona bien en organizaciones muy cambiantes y en las que las tareas necesitan ejecutarse de forma rápida. Se elimina la posibilidad de que los trabajadores se relajen, pero también puede causar aversión y mala química en la oficina”.

“En virtud de los estilos de liderazgo autocrático, todos los poderes de toma de decisiones están centralizados en el líder; como se intuye, esos líderes, por tanto, son dictadores. El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional, donde un líder ejerce altos niveles de poder sobre sus empleados o miembros del equipo. La gente dentro del equipo se da pocas oportunidades para hacer sugerencias, incluso si estos serían de interés para la organización del equipo. El mando autocrático a menudo se considera el enfoque clásico. Es el gerente el que tiene tanto poder y autoridad en la toma de decisiones como le es posible. El gerente no consulta a empleados, tampoco les permite dar cualquier entrada. Se espera que los empleados obedezcan pedidos sin recibir explicación. El ambiente de la motivación se produce creando un juego estructurado de recompensas y castigos. Los líderes

autocráticos toman decisiones sin consultar sus equipos. Esto se considera apropiado cuando las decisiones de verdad se tienen que tomar rápidamente, cuando no hay necesidad de la entrada, y cuando el acuerdo de equipo no es necesario para el éxito” (Wright y Mackinnon, 2011).

Liderazgo democrático.- También conocido con el nombre de liderazgo participativo, este estilo de liderazgo intenta implicar a los trabajadores en la configuración de estrategias y dinámicas laborales. El líder es el encargado de promover el diálogo y la toma de decisiones entre todo el grupo, intentando recibir las opiniones de cada empleado, aunque finalmente sea él quien tome las decisiones.

Además Martínez (2012) define que “aunque un líder democrático tomará la decisión final, él o ella invitan a otros miembros del equipo para contribuir al proceso de toma de decisiones. Esto no sólo aumenta la satisfacción en el trabajo mediante la participación de los empleados o miembros del equipo en lo que está pasando, sino que también ayuda a desarrollar las habilidades de las personas. Los empleados y los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino, y por lo tanto están motivados para trabajar duro por algo más que una recompensa financiera. Liderazgo demócrata puede producir un trabajo de alta cantidad por largos períodos de tiempo. Muchos empleados como la confianza que reciben y responden con la cooperación, el espíritu de equipo y la moral alta. Como la participación lleva tiempo, este estilo puede llevar a cosas que suceden más lentamente que un enfoque autocrático, pero a menudo el resultado final es mejor. Puede ser más adecuado, donde el trabajo en equipo es esencial, y en donde la calidad es más importante que la velocidad en el mercado o la productividad”.

Liderazgo transaccional.- “El liderazgo transaccional se fundamenta en transacciones entre los empleados y el líder, es decir, en procesos de intercambio de información y beneficios entre los distintos estamentos jerárquicos de la empresa. Los trabajadores reciben incentivos según su rendimiento laboral y el líder sale beneficiado por la implicación y motivación de los primeros”.

“Este estilo de liderazgo comienza con la premisa de que los miembros del equipo están de acuerdo en obedecer a su líder totalmente cuando toman un trabajo. La transacción es por lo general que la organización paga a los miembros del equipo, a cambio de su esfuerzo y cumplimiento. Como tal, el líder tiene el derecho a “castigar” a los miembros del equipo si su trabajo no cumple con el estándar predeterminado. Los miembros del equipo pueden hacer poco para mejorar su satisfacción en el trabajo bajo el liderazgo transaccional. El líder podría dar a los miembros del equipo un cierto control de sus ingresos / recompensa mediante el uso de incentivos que fomenten normas aún más altos o una mayor productividad. Alternativamente, un líder transaccional podría practicar la gestión por excepción, mediante el cual, en lugar de recompensar un trabajo mejor, él o ella podría tomar medidas correctivas si no se cumpliesen las normas requeridas. El mando transaccional es realmente sólo un modo de manejar; mejor dicho, un estilo de mando verdadero, como el foco está en tareas a corto plazo. Tiene limitaciones serias para el trabajo basado en el conocimiento o creativo, pero permanece como un estilo común a muchas organizaciones” (Cadena, 2016).

Liderazgo transformacional.- “El liderazgo transformacional dedica sus esfuerzos a que exista unos altos niveles de comunicación entre empleados y líder. Esto refuerza el ambiente grupal y hacer más sencillo que se consigan objetivos y resultados satisfactorios. Además, el tener constante feedback logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones”.

Por lo tanto Martínez (2012) afirma que “el liderazgo transformacional es un estilo que se define como el liderazgo que crea el cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en la transformación a otros; transformación a ayudarse unos a otros, a tener en cuenta a los demás, para que el trabajo sea alentador y armonioso, y para mirar hacia fuera para ver la organización en su conjunto. En esta dirección, el líder aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo seguidor. Una persona con este estilo de liderazgo es un verdadero líder que a su equipo inspira con una visión compartida del futuro. Los líderes transformacionales son muy visibles, y pasan mucho tiempo en la comunicación. No necesariamente conducen desde la parte delantera, ya que tienden a delegar la responsabilidad entre sus equipos. Mientras que su entusiasmo es a menudo infeccioso, pueden necesitan ser apoyados por gente de detalle. En muchas organizaciones, se necesitan tanto el liderazgo transaccional y transformacional. Los líderes transaccionales (o responsables) aseguran que el trabajo de rutina se realiza de forma fiable, mientras que los líderes transformacionales cuidan iniciativas que agreguen valor nuevo”.

2.1.4.3. Roles de Liderazgo

Martínez (2016) manifiesta que el ser empresario es una de las opciones de carrera más excitante y, al mismo tiempo, más retadoras en los ámbitos personal y profesional. Si nos detenemos a examinar la naturaleza del liderazgo que se requiere hoy comparado con el liderazgo exitoso de décadas pasadas nos damos cuenta de la magnitud del cambio en el que estamos inmersos. Hemos conversado con miles de empresarios y gerentes venezolanos durante los últimos años y sin excepción resalta como reto importante cómo responder con efectividad a la velocidad y la magnitud de los avances tecnológicos, el alcance y la competencia del mercado global y los temas vinculados al medio ambiente, a la política y a las crecientes demandas de la sociedad. Cómo podemos aumentar la probabilidad de tener éxito empresarial e incrementar la calidad de nuestras vidas personales en medio de estas “aguas turbulentas”?. No hay recetas ni remedios rápidos en Franklin Covey hemos entendido la necesidad que tienen los individuos y las organizaciones de reconocer y aliarse con principios comprobados de efectividad que ayudan a reducir el caos y el desperdicio que provienen de tanta incertidumbre.

Ser el Pionero y Abrir Caminos: El gran líder siempre empieza con claridad de pensamiento y metas. Stephen R. Covey dice que todas las cosas se crean dos veces, ya que “la creación mental precede a creación física”. Así podrá crear una visión que conecte lo que los clientes están ansiosos por obtener, con lo que su empresa está deseosa de dar. Imaginemos por un momento a un empresario que sueña con crear un café dirigido a un target específico, con necesidades diferentes al público en general. Este empresario debe desarrollar un concepto basado en una misión concreta que no

es abrir un local más, sino satisfacer los deseos de la audiencia seleccionada validar las expectativas y las tendencias de todos los actores involucrados en su decisión (clientes, proveedores, equipo de trabajo, su familia, sus financistas, su competencia y otros) y definir las estrategias de aproximación al target y posicionamiento. Esta estrategia debe alinearse con los valores y misión de la organización, y en respuesta a las preferencias y necesidades previamente definidas. En pocas palabras ¡elaborar su bitácora de vuelo!.

Además Hawkins (2012) menciona que identificar el camino que conecta aquello que apasiona, recibir a los clientes con lo que a ti te apasiona dar. En palabras de un consultor de Franklin Covey: “tu organización no tiene per se el derecho a existir”, gánatelo. De este rol deducimos una premisa importante: difícil lo tienes para ser un buen líder si no haces aquello que te apasiona.

Los líderes buscadores de caminos identifican nuevas oportunidades, ayudan a crear misión, visión y valores compartidos, e identifican el camino estratégico de una organización. Como tales, personifican un espíritu de descubrimiento, aventura y creatividad. Abren nuevas posibilidades, nuevos territorios que otros pueden seguir (Zaya y Cabrera, 2016).

Alinear: Cree un sistema de trabajo efectivo: Al crear el plano identifica su camino; al alinear, lo pavimenta. Para que las organizaciones logren los resultados que desean, deben alinearse. Como líder, debe trabajar para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados que identificó en su rol de

pionero. Si volvemos a nuestro empresario, si la misión es ofrecer un servicio único a este grupo de clientes, debe reconocer que la organización es una interrelación dinámica entre todos sus componentes y que las decisiones que tomamos afectan a todas sus partes. Se debe evaluar que los procesos sean los adecuados.

Por lo tanto Hawkins (2012) menciona que una vez identificado ese camino, hay que pavimentarlo, para así ser coherente con esa visión que hemos definido. Para ello hay que entender la estructura, las partes y el todo, el entorno sobre el que construir el camino.

Después de definir el camino, los líderes deben aclararlo y hacerlo alcanzable, alineando los sistemas y la estructura de la organización con ese camino. Cuando el personal y las organizaciones se concentran en principios de alineación, estarán mejor preparados para sacar ventaja de los retos y las oportunidades que están por venir en un mundo de cambio constante (Zayas y Cabrera, 2016).

Faculte a su Gente: Crear las condiciones para que el talento, la energía y la contribución de las personas se ponga a la orden de la organización. Facultar no significa asignar tareas y luego dejar que las personas “lo resuelvan”. Tampoco significa permitir que tomen las decisiones pequeñas, mientras se controlan los procesos importantes. El proceso facultativo productivo implica altos niveles de confianza, comunicación efectiva entre individuos y equipos, y resultados innovadores, que se producen cuando cada miembro del equipo siente que sus aportes son valorados. El parquero puede ser una de las personas más importantes de

su empresa ya que es la persona que recibe a sus clientes. ¿Está él consciente de esa responsabilidad? ¿Cómo le podemos ayudar a ser mejor en su trabajo y que nuestros clientes se sientan mejor aquí que en cualquier otro sitio?

Así mismo Hawkins (2012) define que libera el talento, energía e implicación de tú gente para que puedan recorrer ese camino. Como explica el programa, sé el jardinero, no el mecánico, trabaja con la gente, no en la gente.

Los líderes centrados en principios no aplican o instalan el facultamiento. En vez de ello, lo cultivan, éste libera la energía sinérgica y creativa de todos en la organización. Los resultados incluyen mejora en los procesos y la productividad, la gente se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa (Zayas y Cabrera, 2016).

Modelar: Crear confianza, el corazón del Liderazgo Efectivo: No exija que su equipo se comprometa con su sueño, si usted no lo está. Evalúe cada semana como avanzar en los tres primeros roles y estará modelando continuamente.

Por consiguiente Hawkins (2012) indica que recorre también ese camino. La confianza se genera de dentro hacia fuera. “Contraer compromisos genera esperanza, mantenerlos en confianza”.

El carácter y la competencia de un líder radican en el corazón de sus acciones. Cuando ese carácter y esa competencia del líder están basados en principios sólidos y se traducen en acciones, ese líder se convierte en un modelo de liderazgo en quien los demás llegan a confiar y eligen seguirlo. Modelar el liderazgo centrado en principios se vuelve entonces en el rol principal del liderazgo (Zayas y Cabrera, 2016).

III. HIPÓTESIS

Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014). Afirma que en toda investigación cuantitativa no siempre se plantea hipótesis. Toda investigación cuantitativa que es descriptiva y tiene o no control sobre las variables, estas están cercanas a la realidad que se busca, los grupos son muy naturales y lo principal no existe manipulación alguna de las variables, entonces no se requiere hipótesis.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Investigación

Respecto al tipo de la investigación fue descriptiva, porque se buscó especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analiza, miden o evalúan con la precisión diversos aspectos,

dimensiones o componentes del fenómeno a investigar y describir las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018 (Cegarra, 2012).

El nivel de investigación fue cuantitativo porque examinó los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de las estadísticas. Recogió y analizó datos sobre las variables y estudió las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar (Cegarra, 2012).

El diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural según (Cegarra, 2012). También fue de corte transversal porque se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, este diseño permitió estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado. Para ello se ha seleccionado una muestra (Cegarra, 2012).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas y clientes.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y Liderazgo.

4.2. Población y Muestra

En la presente investigación, las unidades de investigación están representadas por 05 MYPES conformada por 14 trabajadores de la micro y pequeña empresa rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018, las carpinterías consideradas son las que se encuentran inscritas en la municipalidad.

POBLACIÓN:

Siguiendo con (Cegarra, 2012) se tiene que en el caso:

Para el caso de la variable Gestión de calidad la población es de carácter exterior, es decir serán los clientes quienes afirmen su apreciación, por tanto la población es infinita.

La variable Liderazgo la población es de 05 unidades económicas, estando dirigida a los Gerentes, por tanto, son 05 personas la población, siendo esta menor de 50 se acoge al criterio de (Cegarra, 2012). Por tanto la población es finita conocida en el número de 05 gerentes.

LA MUESTRA:

La muestra en la presente investigación se considera para la variable liderazgo exclusivamente a los gerentes, siendo esta cifra menor a 50, por lo tanto según (Hernández, Fernández y Batista, 2012) en su libro “metodología de la

investigación”, considera que cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de formula estadística, por tanto para esta variable la muestra es 05.

Continuando con la muestra en el caso de la variable Gestión de Calidad por la concepción de la variable, la población es de carácter infinita, por tanto según (Hernández, Fernández y Batista, 2012) se requiere de la aplicación de formula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la formula a aplicar:

$$n = \frac{z^2 PQ}{E^2}$$

Dónde:

p = probabilidades de concurrencia: (0.66)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.34)

e= Margen de error (0.5)

z= Grado de Confianza (1.86)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.66 \times 0.34}{0.5^2}$$

n = 345

n= 345 personas.

– **Inclusión:**

La Gestión de Calidad y Liderazgo, tiene como características de inclusión la población de emprendedores y empresarios del rubro para la variable gestión de calidad son clientes y la variable liderazgo son los empresarios de las

MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Para la variable Gestión de Calidad:

- Clientes con disposición para colaborar con la encuesta.
- Clientes de ambos sexos.

Para la variable Liderazgo:

- Empresarios dispuestos a colaborar con la encuesta.
- Empresarios de ambos sexos.

– **Exclusión:**

La Gestión de Calidad y Liderazgo, tiene como características de exclusión a la población que no reúne condiciones de clientes y empresarios, que no presentan necesidad de productos de carpintería.

Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio

Nº	MYPE	DIRRECCIÓN	RUC	PROPIETARIOS	TRBAJADORES
1	FABRICA DE MUEBLERIA JIMENEZ	A.H.EL OBRERO - AV CIRCUNVALACION, 106	10036636560	1	3
2	CARPINTERIA MIRELLA	URB.SANTA ROSA- SAN JOSE, 0 - S.LT 30	1043547028	1	2
3	CARPINTERIA JIMENEZ	A.H.SANTA TERESITA- ATAHUALPA 609 SULLANA	10036791085	1	4
4	CARPINTERIA GIRON S/ ANUC.	A.H.EL OBRERO - CA TUPAC AMARU, 821 SULLANA	10035889626	1	2
5	CARPINTERIA GARCIA	CENT.POB.BARRIO BUENOS AIRES - CA DOS, 226	10436547736	1	3
TOTALES				5	14

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Vari able	Definición Conceptual	Dimensi ones	Definición Operacional	Indicad ores	Items	Fuen te	Nivel
Gestión de Calidad	Un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos (Gonzales y Arciniegas, 2016).	Beneficios	La dimensión de los beneficios se medirá con su indicador es: satisfacción, eficiencia, rentabilidad, imagen, motivación. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Satisfacción de los Clientes	¿Las carpinterías han realizado mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de ustedes como clientes?	CLIENTES	NOMINAL
				Eficiencia	¿Tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima?		
				Rentabilidad	¿Conoce usted si dichas empresas realizan de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad?		
				Imagen	¿Usted considera que las carpinterías realizan un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes?		
				Motivación	¿Conoce si los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas?		
		Principios	La dimensión de principios se medirá con su indicador es: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, toma de decisiones, gestión de las relaciones. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Enfoque al Cliente	¿Tiene conocimiento si las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades?		
				Liderazgo	¿Considera que en las carpinterías las decisiones estratégicas toma el administrador para mejorar la calidad del producto?		
				Participación del Personal	¿Las empresas donde le brindan el servicio involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo?		
				Toma de Decisiones	¿Conoce si las empresas toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantiza la baja		

				posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera?		
			Gestión de las relaciones	¿Las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor para ustedes?		

Vari able	Definición Conceptual	Dimensi ones	Definición Operacional	Indicad ores	Items	Fuen te	Nivel
Liderazgo	El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común (Pérez y Gardey, 2012).	Estilos	La dimensión de estilos se medirá con su indicador es: autocrático, democrático, transaccional, transformacional, laissez. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Autocrático	¿En su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo?	CLIENTES	NOMINAL
				Democrático	¿Dentro de su empresa el liderazgo democrático ha ayudado que su personal muestre características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo?		
				Transaccional	¿Considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted en un estilo de liderazgo transaccional?		
				Transformacional	¿Usted como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma?		
				Laissez-faire	¿En algún momento proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos?		
		Roles	La dimensión de Roles se medirá con su indicador es: pionero, alinear, faculte a su gente, modelar. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Pionero	¿Al comenzar el día empieza con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades?		
				Alinear	¿Para lograr los resultados que desea en su empresa ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar?		
				Faculte a su Gente	¿El personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa?		

				Modelar	¿Considera que en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma?		
--	--	--	--	---------	---	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los clientes y empresarios del rubro fabricación de partes y piezas (carpintería).

El nivel de calidad de servicio esperada y percibida se midió sobre la base de 14 atributos de las carpinterías los cuales fueron adaptados del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ Forma 5x Corta) De B. Bass y B. Avolio el cual posee cinco alternativas de respuesta (escala de Likert): Prácticamente no se realiza (0), Se realiza casi nunca (1), Se realiza a veces (2), Se realiza con frecuencia (3), Se realiza casi siempre (4). No se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos (Charqui, 2016).

Para la confiabilidad del cuestionario fue validado por tres expertos magister en Administración, y para la fiabilidad fue validado por un magister en Estadística, el cual esta anexado, con el cual se obtuvo los resultados de la investigación y luego realizar el análisis y discutir con los diferentes autores de la investigación, con las cuales se obtuvo las conclusiones.

4.5. Plan de análisis

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 21.0 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico (Charqui, 2016).

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.	a) Describir los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.	Gestión de Calidad	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
			b) Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.		POBLACIÓN: Infinita para la variable gestión de calidad y finita para la variable liderazgo. MUESTRA: 345 Personas para la variable gestión de calidad y 05 propietarios para la variable liderazgo
			c) Identificar los estilos de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.	Liderazgo	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
			d) Describir los roles de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.		

4.7. Principios Éticos

Según el Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016), indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fue:

Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1. Resultado

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Primer objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 1
Mejora de calidad de los productos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	60	17%
Se realiza casi nunca	38	11%
Se realiza a veces	98	28%
Se realiza con frecuencia	100	29%
Se realiza casi siempre	49	15%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

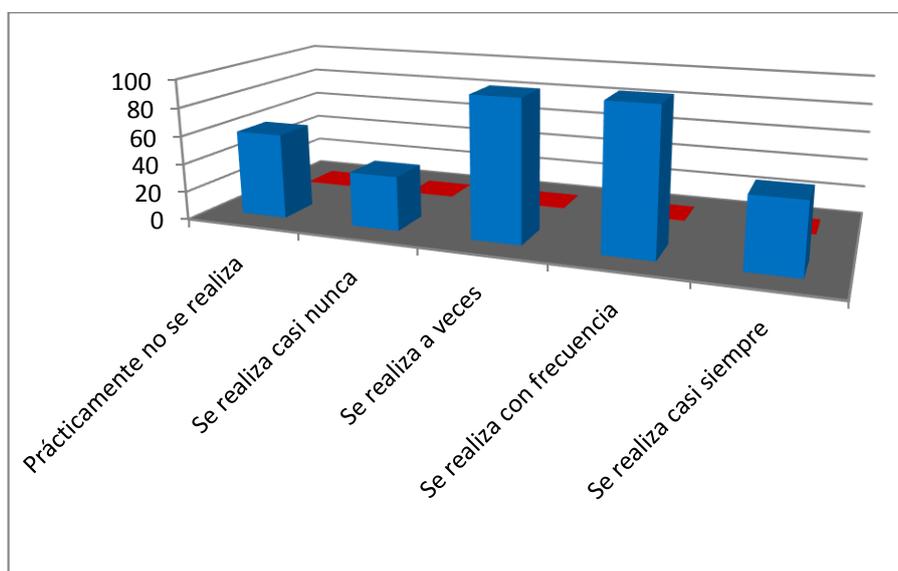


Figura 1: Gráfico de barras sobre la mejora de calidad de los productos

Interpretación:

En la tabla 1 denominada “mejora de calidad de los productos” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 29% considera que las MYPE en esta actividad se realiza con frecuencia mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes, para el 28% se realiza a veces mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes, para el 17% prácticamente no se realiza mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes, para el 15% se realiza casi siempre mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes, y para el 11% se realiza casi nunca mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes.

Tabla 2
Tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	173	50%
Se realiza casi nunca	50	14%
Se realiza a veces	77	22%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	45	14%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

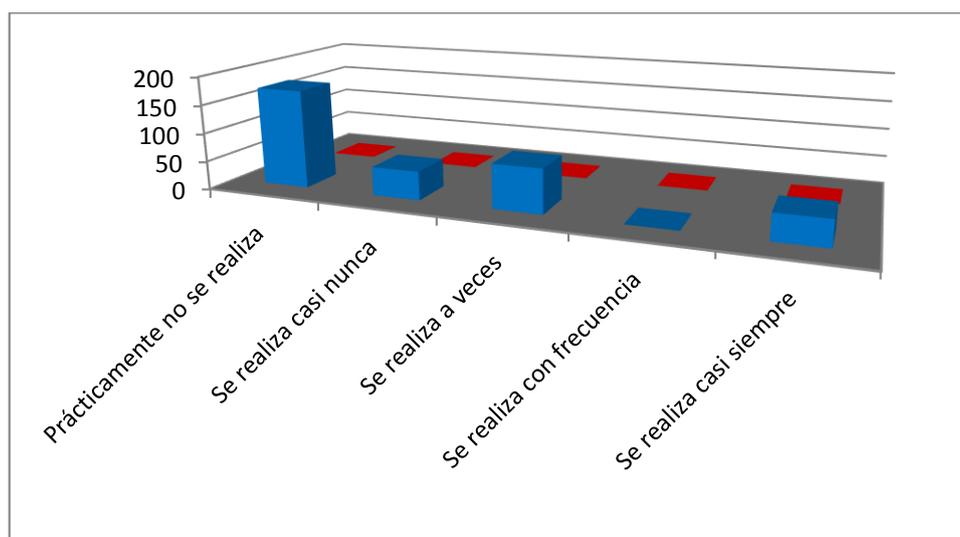


Figura 2: Gráfico de barras sobre si tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción

Interpretación:

En la tabla 2 denominada “tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 50% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente no se realiza ni se han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima, para el 22% a veces han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos,

asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima, para el 14% casi nunca se han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima, para el 14% casi siempre se han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima.

Tabla 3
Realizan de manera óptima sus operaciones financieras

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	22	6%
Se realiza casi nunca	33	10%
Se realiza a veces	189	55%
Se realiza con frecuencia	62	18%
Se realiza casi siempre	39	11%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

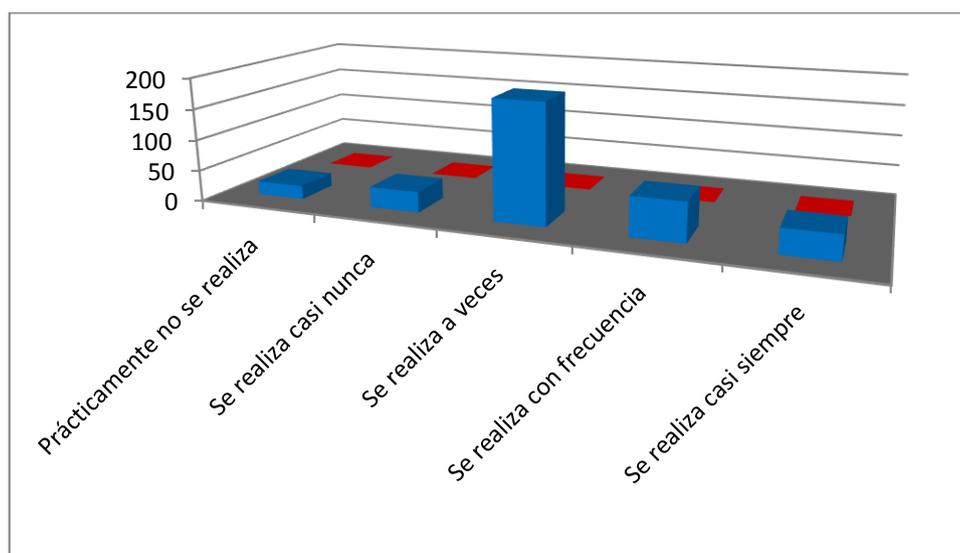


Figura 3: Gráfico de barras sobre si realizan de manera óptima sus operaciones financieras

Interpretación:

En la tabla 3 denominada “realizan de manera óptima sus operaciones financieras” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 55% considera que las MYPE en esta actividad realiza a veces de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad, para el 18% realiza con frecuencia de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad, para el 11% realizan casi siempre de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad, para el 10% realizan casi nunca de manera óptima sus operaciones

financieras para obtener una buena rentabilidad, y para el 06% prácticamente no se realizan de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad.

Tabla 4
Buen trabajo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	19	6%
Se realiza casi nunca	0	0%
Se realiza a veces	49	14%
Se realiza con frecuencia	205	59%
Se realiza casi siempre	72	21%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

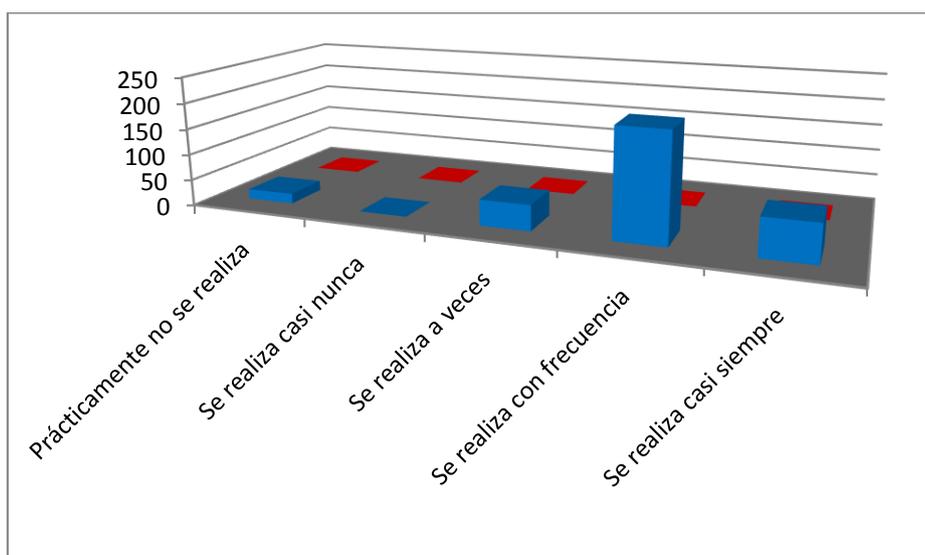


Figura 4: Gráfico de barras sobre el buen trabajo

Interpretación:

En la tabla 4 denominada “buen trabajo” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 59% considera que las MYPE en esta actividad se realiza con frecuencia un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes, para el 21% se realiza casi siempre un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes, para el 14% se realiza a veces un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes, para el 06% prácticamente no se realiza buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes.

Tabla 5
Han integrado al personal

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	4	1%
Se realiza casi nunca	43	12%
Se realiza a veces	254	74%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	44	13%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

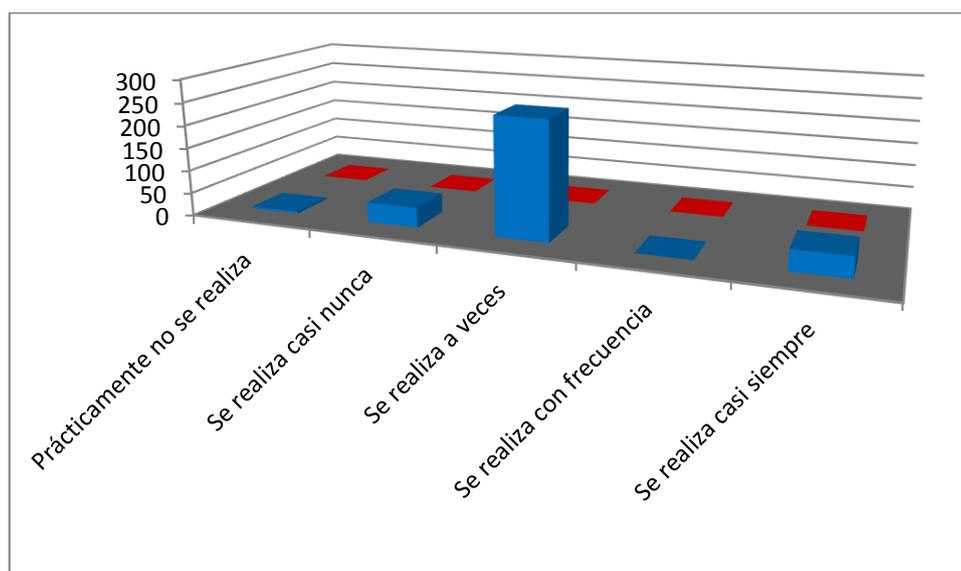


Figura 5: Gráfico de barras sobre si han integrado al personal.

Interpretación:

En la tabla 5 denominada “han integrado al personal” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 74% considera que las MYPE en esta actividad los administradores a veces han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, para el 13% casi siempre los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, para el 12% casi nunca los administradores han integrado al personal en el análisis de los

procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, para el 01% prácticamente los administradores no han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas.

Segundo objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 6
Innovan y mejoran sus productos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	20	6%
Se realiza casi nunca	41	12%
Se realiza a veces	33	10%
Se realiza con frecuencia	3	1%
Se realiza casi siempre	248	71%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

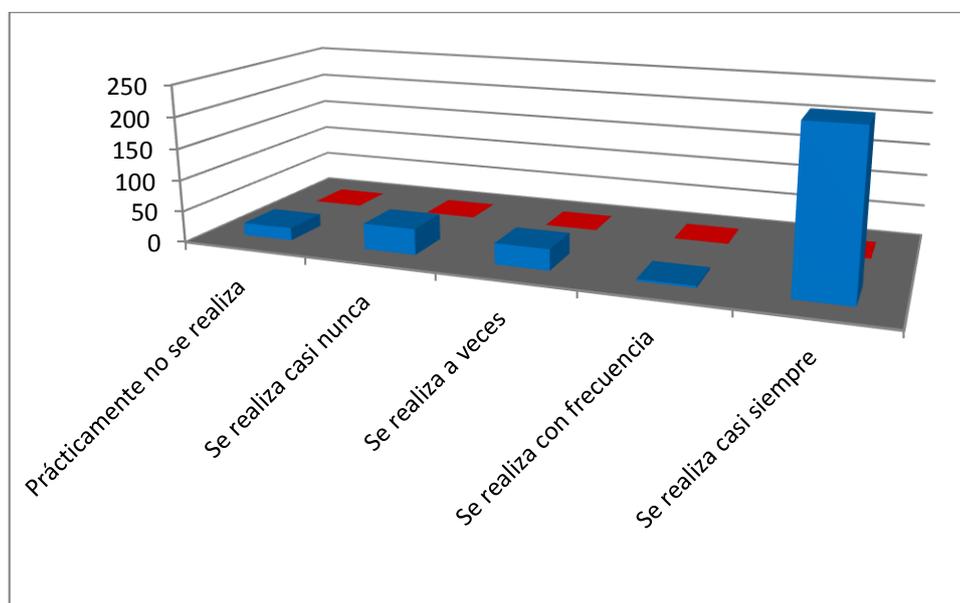


Figura 6: Gráfico de barras sobre si innovan y mejoran sus productos

Interpretación:

En la tabla 6 denominada “innovan y mejoran sus productos” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 71% considera que las MYPE en esta actividad casi siempre las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la

finalidad de satisfacer sus necesidades, para el 12% casi nunca las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades, para el 10% a veces las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades, para el 06% las empresas de carpinterías no innovan y no mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades, y para el 01% con frecuencia las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

Tabla 7
Decisiones estratégicas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	7	2%
Se realiza casi nunca	5	2%
Se realiza a veces	21	6%
Se realiza con frecuencia	257	74%
Se realiza casi siempre	55	16%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración: Propia

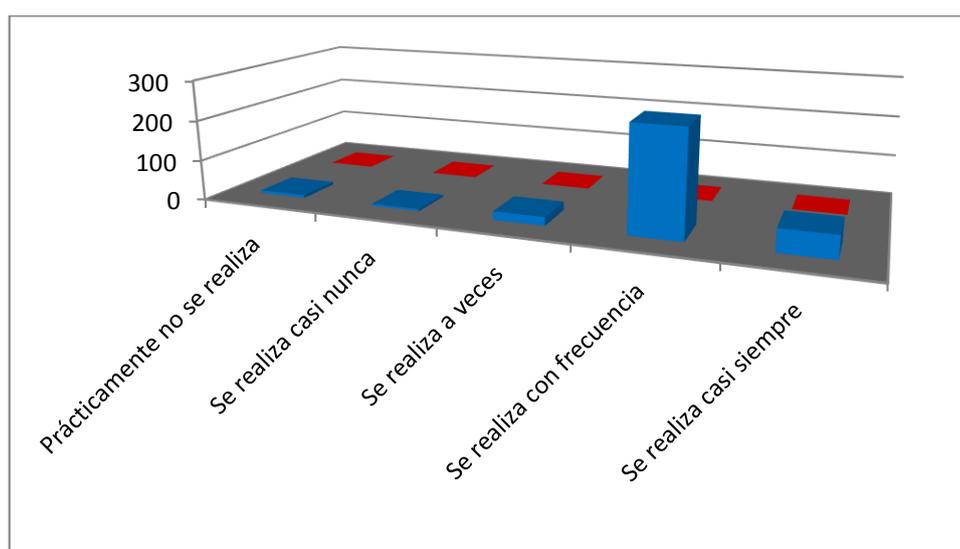


Figura 7: Gráfico de barras sobre las decisiones estratégicas

Interpretación:

En la tabla 7 denominada “decisiones estratégicas” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 74% considera que las MYPE en esta actividad las decisiones estratégicas con frecuencia las toma el administrador para mejorar la calidad del producto, para el 16% de las decisiones estratégicas casi siempre las toma el administrador para mejorar la calidad del producto, para el 06% de las decisiones estratégicas a veces las toma el administrador para mejorar la calidad del producto, para el 2% de las decisiones estratégicas prácticamente no las toma el administrador para mejorar la calidad del producto, y para el 02% de las decisiones estratégicas casi nunca las toma el administrador para mejorar la calidad del producto.

Tabla 8
Involucran al personal

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	189	55%
Se realiza casi nunca	3	1%
Se realiza a veces	88	26%
Se realiza con frecuencia	26	8%
Se realiza casi siempre	39	10%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

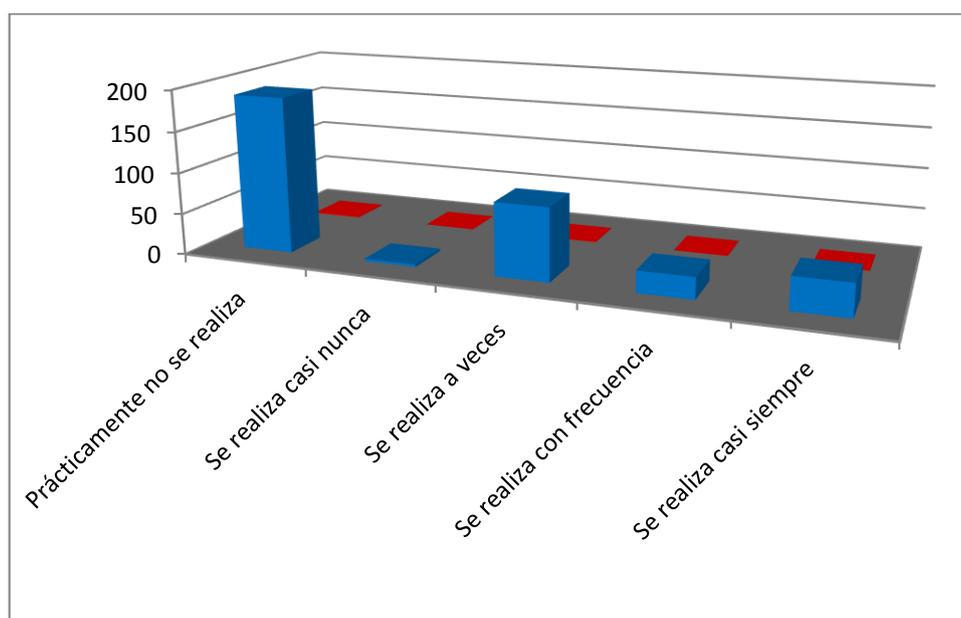


Figura 8: Gráfico de barras sobre si involucran al personal

Interpretación:

En la tabla 8 denominada “involucran al personal” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 55% considera que las MYPE en esta actividad las empresas prácticamente no involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo, para el 26% de las empresas a veces involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo, para el 10% de las empresas casi siempre involucran al personal con

la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo, para el 08% de las empresas con frecuencia involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo, y para el 01% de las empresas casi nunca involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo.

Tabla 9
Toman decisiones

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	288	83%
Se realiza casi nunca	8	2%
Se realiza a veces	47	14%
Se realiza con frecuencia	2	1%
Se realiza casi siempre	0	0%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

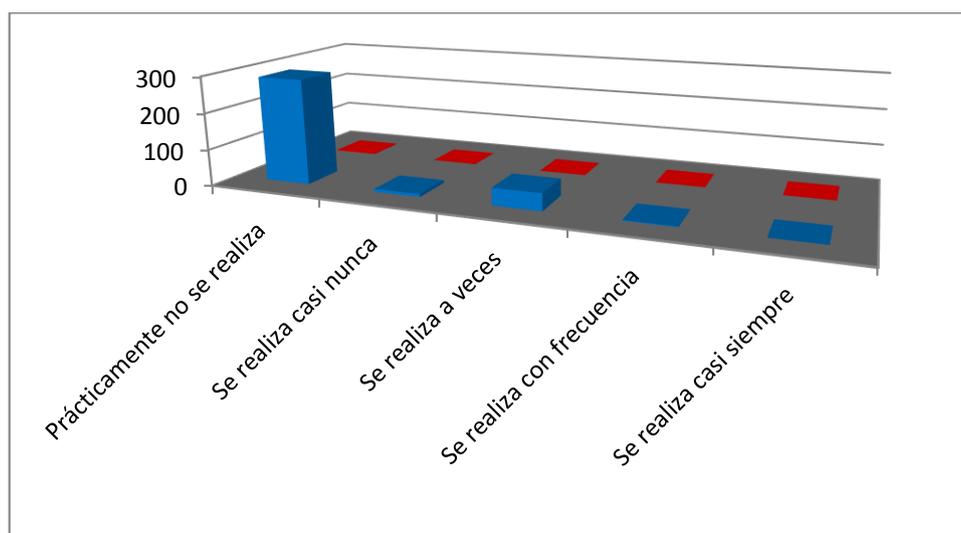


Figura 9: Gráfico de barras sobre la toman decisiones

Interpretación:

En la tabla 9 denominada “toman decisiones” se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 83% considera que las MYPE en esta actividad de las empresas prácticamente no toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera, para el 14% de las empresas a veces toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera, para el 02% de las empresas casi nunca toman decisiones basados en hechos o datos de información

reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera, para el 01% de las empresas con frecuencia toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera.

Tabla 10
Las carpinterías y sus proveedores son interdependientes

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	103	30%
Se realiza casi nunca	16	5%
Se realiza a veces	28	8%
Se realiza con frecuencia	154	45%
Se realiza casi siempre	44	12%
Total	345	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

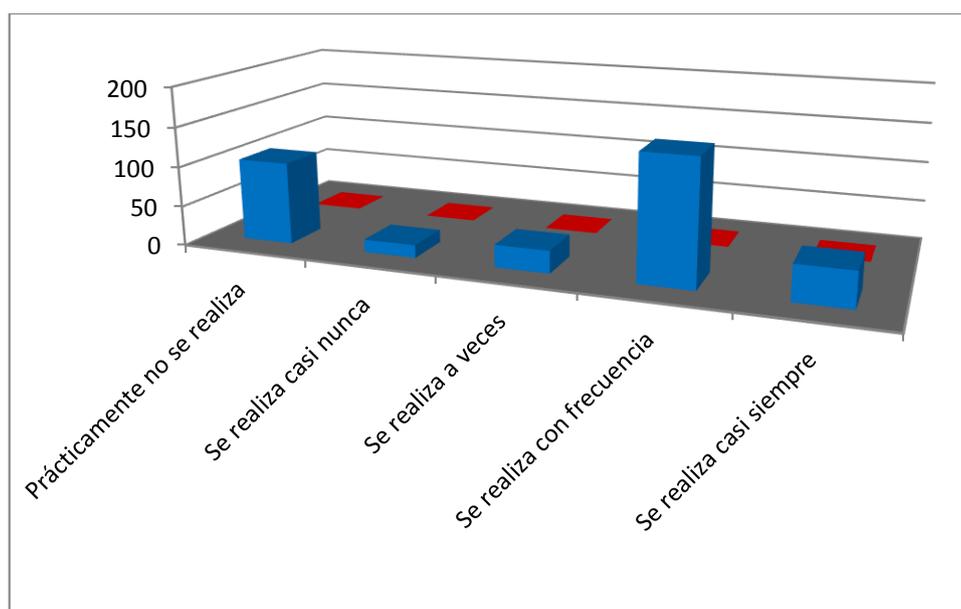


Figura 10: Gráfico de barras sobre si las carpinterías y sus proveedores son interdependientes

Interpretación:

En la tabla 10 denominada “han integrado al personal se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 45% considera que las MYPE en esta actividad con frecuencia las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor, para el 30% de las carpinterías y sus proveedores prácticamente no son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la

capacidad de ambos para crear valor, para el 12% casi siempre las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor, para el 08% a veces las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor, y para el 05% casi nunca las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

VARIABLE: LIDERAZGO

Tercer objetivo específico: Identificar los estilos de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 11
Liderazgo autocrático

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	1	20%
Se realiza casi nunca	0	0%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	3	60%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

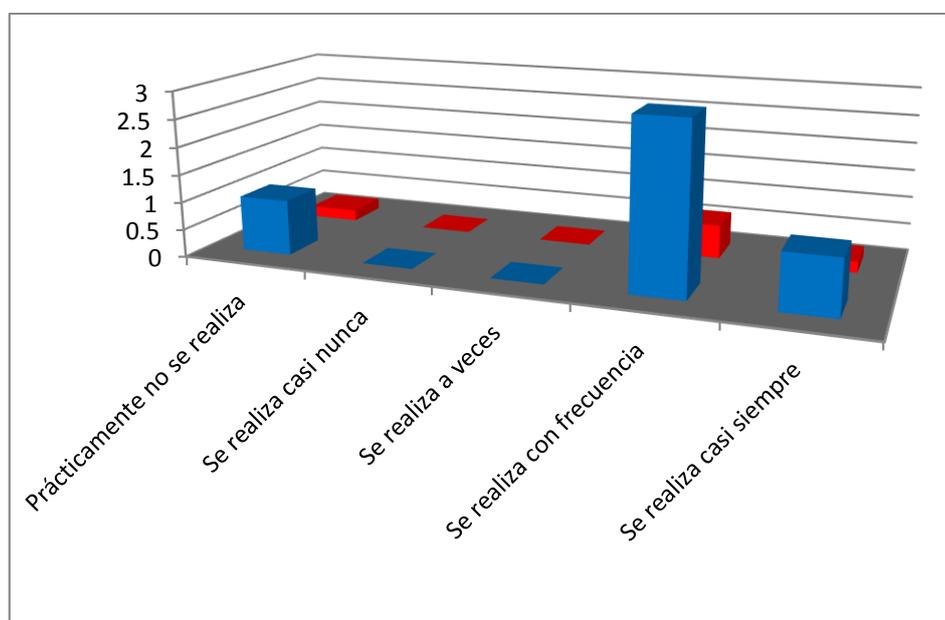


Figura 11: Gráfico de barras sobre de liderazgo autocrático

Interpretación:

En la tabla 11 denominada “liderazgo autocrático” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que con frecuencia el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el

cumplimiento de metas a corto plazo, para el 20% considera que casi siempre el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo, para el 20% considera que el liderazgo autocrático prácticamente no se realiza como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo.

Tabla 12
Liderazgo democrático

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	1	20%
Se realiza casi nunca	0	0%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	3	60%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

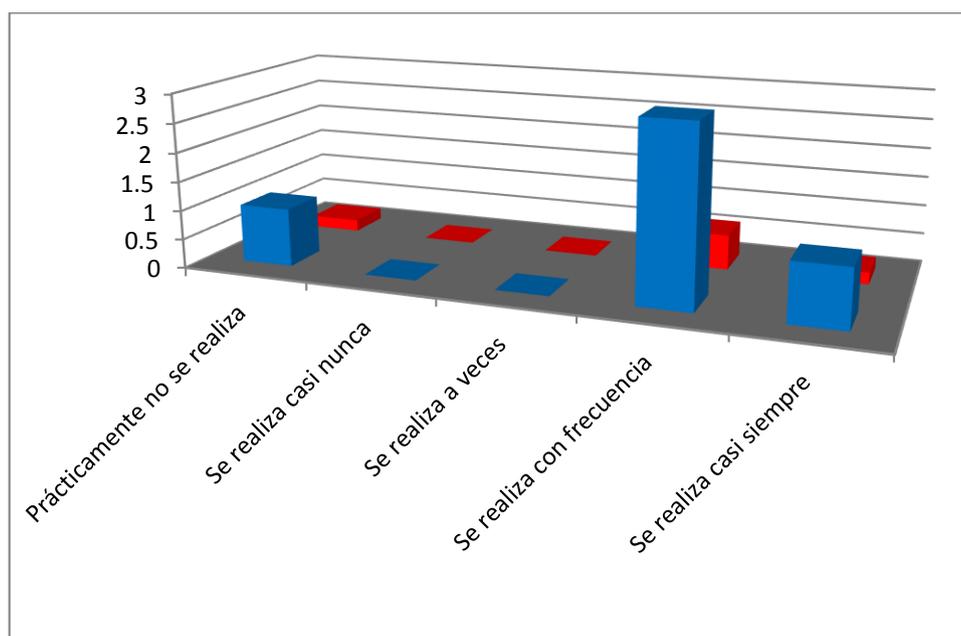


Figura 12: Gráfico de barras sobre el liderazgo democrático

Interpretación:

En la tabla 12 denominada “liderazgo democrático” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que en su empresa el liderazgo democrático con frecuencia ha ayudado que su personal muestren características trascendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo, para el 20% considera que casi siempre en su empresa el liderazgo democrático prácticamente no ha ayudado que su personal muestren características trascendentales que determinan

un manejo de trabajo efectivo, para el 20% considera que en su empresa el liderazgo democrático casi siempre ha ayudado que su personal muestren características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo.

Tabla 13
El uso de castigos y recompensas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	4	80%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

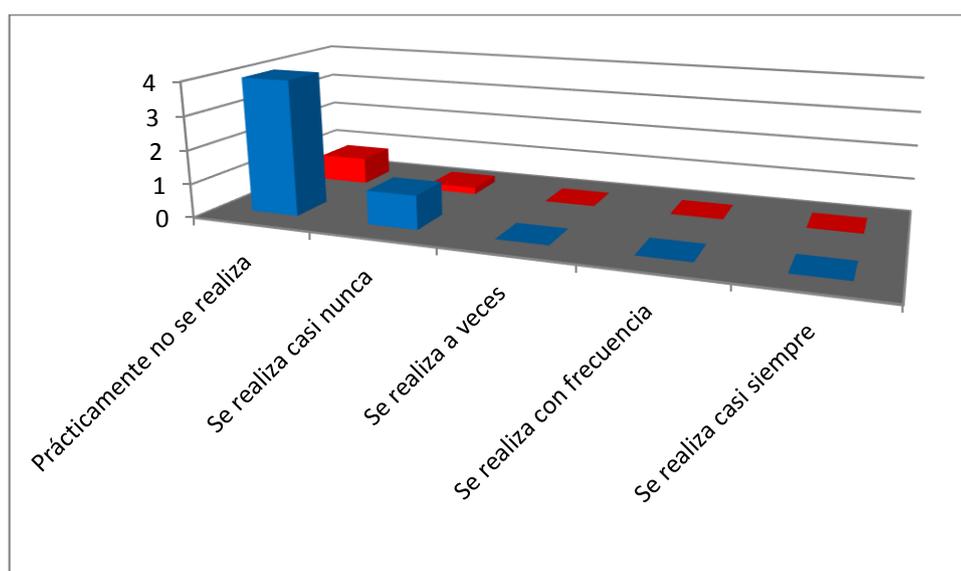


Figura 13: Gráfico de barras sobre si el uso de castigos y recompensas

Interpretación:

En la tabla 13 denominada “el uso de castigos y recompensas” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional, para el 20% considera que el uso de castigos y recompensas.

Tabla 14
Líder de la empresa

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	1	20%
Se realiza casi nunca	0	0%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	4	80%
Se realiza casi siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

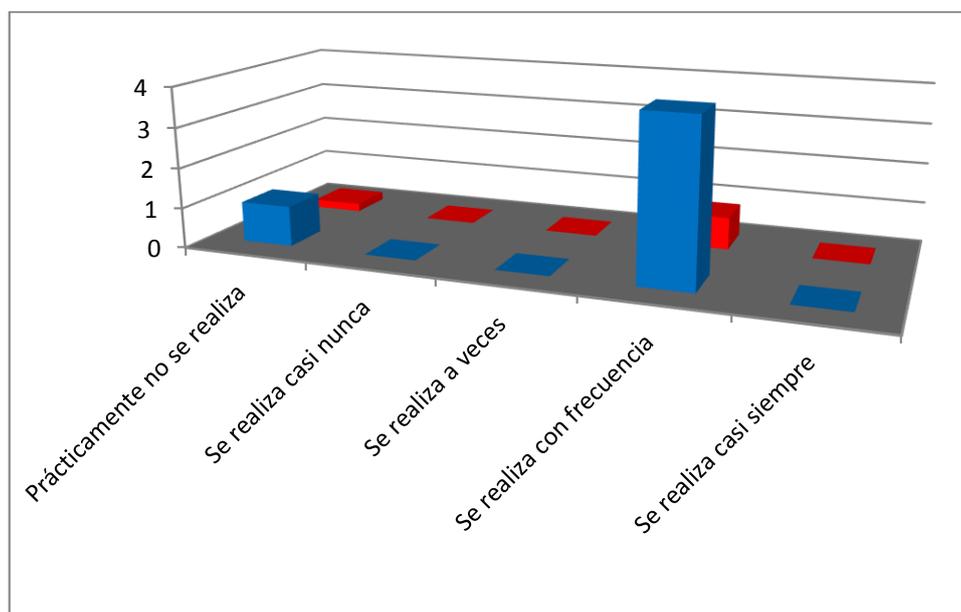


Figura 14: Gráfico de barras sobre si el líder de la empresa

Interpretación:

En la tabla 14 denominada “líder de la empresa” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que con frecuencia el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma, para el 20% considera que el líder de la empresa prácticamente no tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma.

Tabla 15
Autoridad o el poder

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	3	60%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

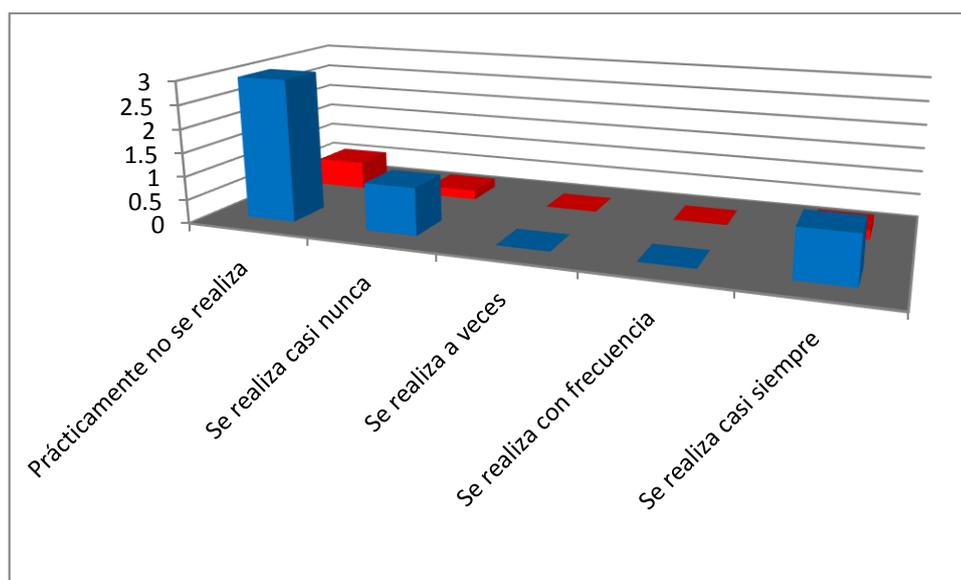


Figura 15: Gráfico de barras sobre autoridad o el poder

Interpretación:

En la tabla 15 denominada “autoridad o el poder” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que prácticamente no a proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos, para el 20% considera que casi nunca a proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos o, para el 20% considera que casi siempre a proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos.

Cuarto objetivo específico: Describir los roles de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

Tabla 16
Claridad de pensamiento y metas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	0	0%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	1	20%
Se realiza con frecuencia	2	40%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

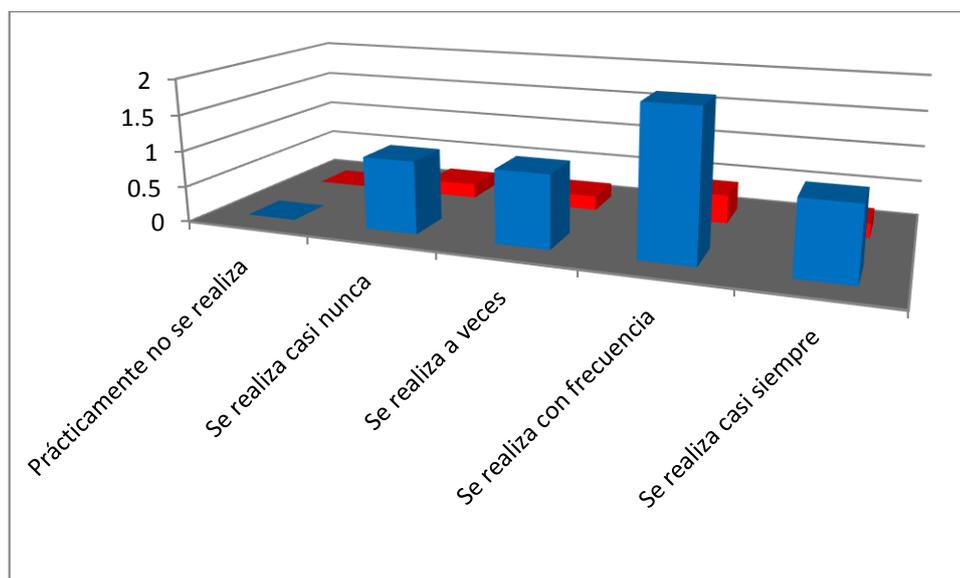


Figura 16: Gráfico de barras sobre la claridad de pensamiento y metas

Interpretación:

En la tabla 16 denominada “claridad de pensamiento y metas” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que con frecuencia comienza el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades, para el 20% considera que casi siempre comienza el día con claridad de

pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades, para el 20% considera que a veces comienza el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades, para el 20% considera que casi nunca comienza el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades.

Tabla 17
Misión y visión

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	3	60%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	1	20%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

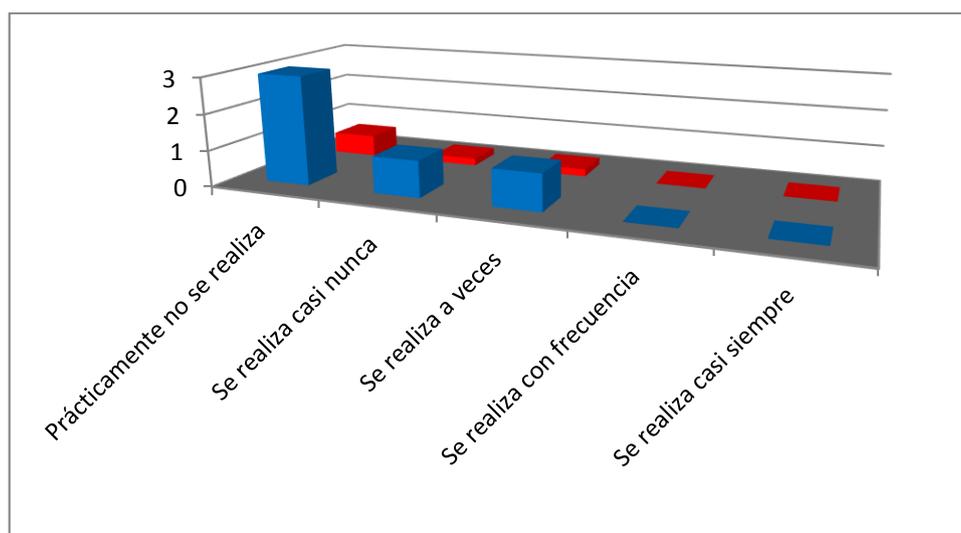


Figura 17: Gráfico de barras sobre la misión y visión

Interpretación:

En la tabla 17 denominada “misión y visión” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que prácticamente no tienen bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo, para el 20% considera que casi nunca tiene bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo, para el 20% considera que a veces tiene bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo.

Tabla 18
Lograr los resultados

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	1	20%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	2	40%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios
Elaboración: Propia

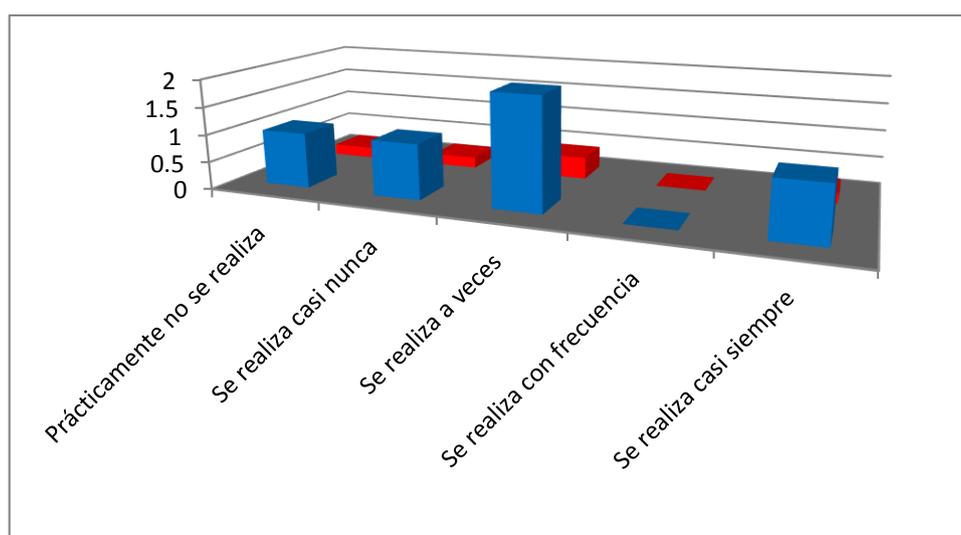


Figura 18: Gráfico de barras sobre cómo lograr los resultados

Interpretación:

En la tabla 18 denominada “lograr los resultados” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que a veces para lograr los resultados que desea en su empresa ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar, para el 20% considera que para lograr los resultados que desea en su empresa casi nunca ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar, para el 20% considera que para lograr los resultados que desea en su empresa prácticamente no ha trabajado para cambiar los sistemas,

procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar, para el 20% considera que para lograr los resultados que desea en su empresa casi siempre ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar.

Tabla 19
Oportunidades

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	1	20%
Se realiza casi nunca	1	20%
Se realiza a veces	2	40%
Se realiza con frecuencia	0	0%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

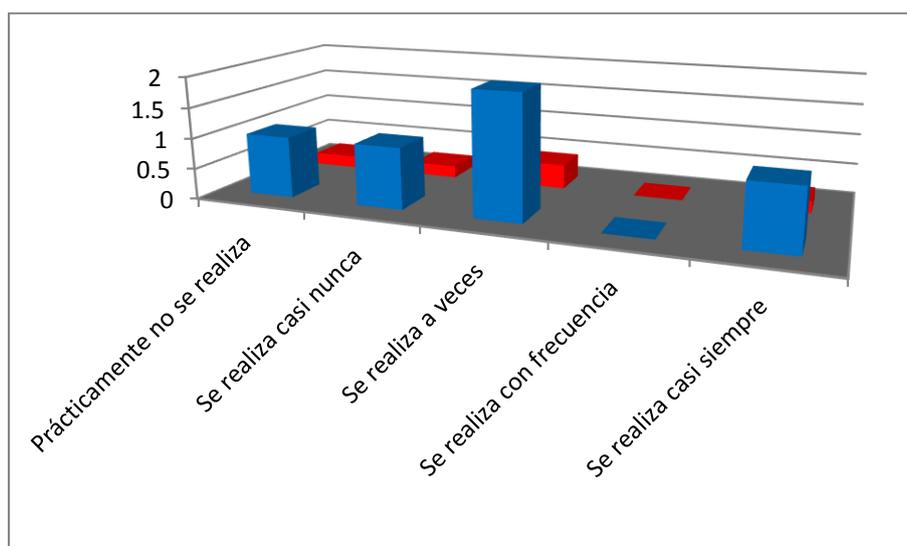


Figura 19: Gráfico de barras sobre las oportunidades

Interpretación:

En la tabla 19 denominada “oportunidades” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que a veces el personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa, para el 20% considera que casi nunca el personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa, para el 20% considera que prácticamente el personal no se emociona por sus

oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa, para el 20% considera que casi siempre el personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa.

Tabla 20
La confianza y el compromiso

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Prácticamente no se realiza	0	0%
Se realiza casi nunca	0	0%
Se realiza a veces	0	0%
Se realiza con frecuencia	4	80%
Se realiza casi siempre	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

Elaboración: Propia

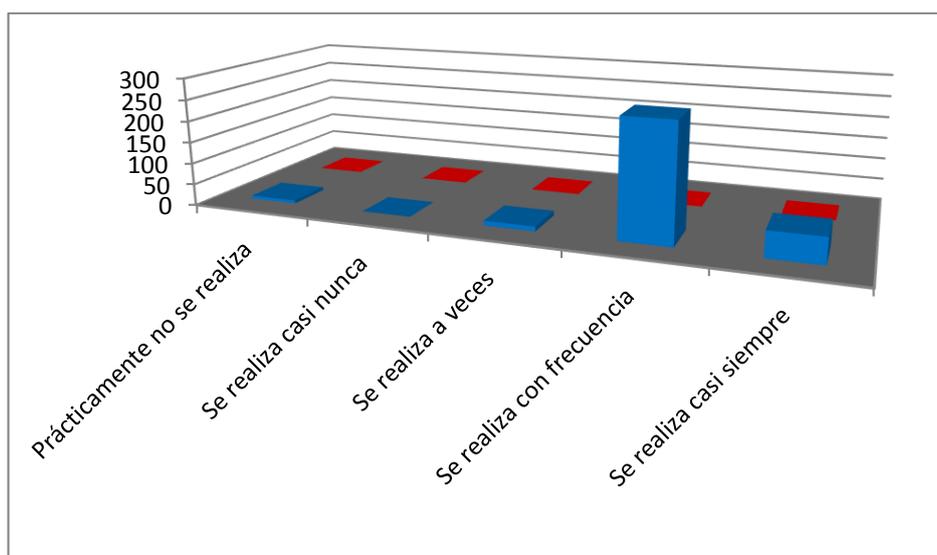


Figura 20: Gráfico de barras sobre la confianza y el compromiso

Interpretación:

En la tabla 20 denominada “la confianza y el compromiso” se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que con frecuencia en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma, para el 20% considera que casi siempre en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma.

4.1. Análisis de Resultados

En la tabla 1 denominada “mejora de calidad de los productos se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 29% considera que las MYPE en esta actividad se realizan con frecuencia mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que se realizan con frecuencia mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de los clientes. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Espinoza, 2017) donde concluyo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes. Se recomienda al estado Peruano y a todos sus actores involucrados en MYPE contar con un sistema nacional de capacitaciones y así lograr a mediano plazo desarrollo en la competitividad y la satisfacción del cliente. Por otro lado, se debe mencionar a (Cabo, 2014), en cuya investigación lograron concluir que mejora de la satisfacción del cliente, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 2 denominada “tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 50% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente no se realiza ni se han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que no se realiza ni se han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando

altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Arias, 2015) donde concluyo que se estableció y se diseñó toda una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos tanto en recursos de materia prima como energéticos. Por otro lado, se debe mencionar a (Gonzales, 2013), en cuya investigación lograron concluir que el posicionamiento en el mercado, debido a la eficiencia en los procesos internos de la empresa, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 3 denominada “realizan de manera óptima sus operaciones financieras se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 55% considera que las MYPE en esta actividad realizan a veces de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que realizan a veces de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (Vaez, 2016) donde concluyo que no se proyectan a un crecimiento sostenido y no tienen el deseo de superación o el de innovar para mejorar la calidad de sus productos y por ende mejorar la rentabilidad del negocio y las MYPE del rubro de carpintería del Distrito de San Luis no se encuentran capacitadas o desconocen el concepto y todo lo que conlleva a la calidad. Por otro lado, se debe mencionar a (Cabo, 2014), en cuya investigación lograron concluir que la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor coste posible, la consecuencia es que aumentará las ventas y reducirá gastos, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 4 denominada “buen trabajo se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 59% considera que las MYPE en esta actividad se realiza con frecuencia un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que se realiza con frecuencia un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Cabo, 2014), donde concluyo que el hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales que podrán acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa”.

En la tabla 5 denominada “han integrado al personal se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 74% considera que las MYPE en esta actividad los administradores a veces han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados considera que los administradores a veces han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Charter, 2017) donde concluyo que motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes, se debe mencionar a (Cabo, 2014), en cuya investigación lograron concluir que integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación. Estas determinaciones mejora de

calidad del producto, tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción, realizan de manera óptima sus operaciones financieras, buen trabajo, han integrado al personal cumplen con el objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”.

En la tabla 6 denominada “innovan y mejoran sus productos se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 72% considera que las MYPE en esta actividad casi siempre las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados considera que las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Vaez, 2016) donde concluyo que por esta razón no innovan en mejorar la atención de sus clientes, se debe mencionar a (Fernández, 2012), en cuya investigación lograron concluir que tienen enfocado en satisfacer a los clientes, y para ello tienen que conocer las necesidades y expectativas de los mismos, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 7 denominada “decisiones estratégicas se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 74% considera que las MYPE en esta actividad las decisiones estratégicas con frecuencia las toma el administrador para mejorar la calidad del producto. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados considera que las decisiones estratégicas con frecuencia las toma el administrador para mejorar la calidad del producto. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Martínez, 2012) donde concluyo que el establecimiento de los compromisos

relacionados con la satisfacción de los clientes (calidad), debe ser una decisión estratégica de la compañía, y sólo puede ser tomada por la alta dirección, pero es que además y por encima de todo esto, la norma requiere una demostración de liderazgo por parte de la alta dirección”.

En la tabla 8 denominada “involucran al personal se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 55% considera que las MYPE en esta actividad las empresas prácticamente no involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo. Lo que indica que la mitad de clientes encuestados considera que las empresas prácticamente no involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Fernández, 2012) donde concluyo que significa que las empresas hoy en día involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa, se debe mencionar a (Palma, 2016), en cuya investigación lograron concluir que su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación”.

En la tabla 9 denominada “toman decisiones se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 83% considera que las MYPE en esta actividad de las empresas prácticamente no toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la

elaboración de muebles en madera. Lo que indica que casi la mayoría de clientes encuestados considera que las empresas prácticamente no toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Fernández, 2012) quien concluye que la empresa tienen que tomar decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos”.

En la tabla 10 denominada “han integrado al personal se puede apreciar que desde la perspectiva del cliente, el 45% considera que las MYPE en esta actividad con frecuencia las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Lo que indica que casi el total de clientes encuestados considera que con frecuencia las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Martínez, 2012) donde concluyo que una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Estas denominaciones innovan y mejoran sus productos, decisiones estratégicas, involucran al personal, toman decisiones, han integrado al personal, cumplen con el objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”.

En la tabla 11 denominada “liderazgo autocrático se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que con frecuencia el liderazgo

autocrático tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que con frecuencia el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Sierra, 2016) donde concluyo que como ventaja principal el éxito y control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo. Los líderes autocráticos toman decisiones sin consultar sus equipos, se debe mencionar (Wright y Mackinnon, 2011) en cuya investigación lograron concluir que esto se considera apropiado cuando las decisiones de verdad se tienen que tomar rápidamente, cuando no hay necesidad de la entrada, y cuando el acuerdo de equipo no es necesario para el éxito, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación”.

En la tabla 12 denominada “liderazgo democrático se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que en su empresa el liderazgo democrático con frecuencia ha ayudado que su personal muestre características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que el liderazgo democrático con frecuencia ha ayudado que su personal muestre características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (León, 2013) donde concluyo que sus líderes muestran características transcendentales que determinan un manejo de dirección efectiva, se debe mencionar (García, 2016) en cuya investigación lograron concluir que el líder es el encargado de promover el diálogo y la toma de decisiones entre todo el grupo, intentando recibir las opiniones de cada empleado, aunque finalmente

sea él quien tome las decisiones, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 13 denominada “el uso de castigos y recompensas se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Medina, 2016) donde concluyo que las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, se debe mencionar (Cadena, 2016) en cuya investigación lograron concluir que El mando transaccional es realmente sólo un modo de manejar; mejor dicho, un estilo de mando verdadero, como el foco está en tareas a corto plazo, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación”.

En la tabla 14 denominada “líder de la empresa se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que con frecuencia el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que con frecuencia el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que

tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Lema, 2017) donde concluyo que Asociación de productores agroecológicos Sumak Mikuna, predomina el estilo de liderazgo transformacional, puesto que los líderes motivan a sus socios a realizar cada tarea con entusiasmo y compromiso por la asociación, posee conocimiento y experiencia de hacia dónde va la asociación, resuelven problemas de una forma consensuada y participativa, de forma individual o en asambleas, se debe mencionar (García, 2016) en cuya investigación lograron concluir que esto refuerza el ambiente grupal y hacer más sencillo que se consigan objetivos y resultados satisfactorios, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 15 denominada “autoridad o el poder se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que prácticamente no proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que prácticamente no proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa solos. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por (García, 2016) donde concluyo que Es aquel en el que el gerente proporciona poca o ninguna dirección y da a empleados tanta libertad como posible. Dan toda la autoridad o el poder con los empleados y deben determinar objetivos, tomar decisiones y problemas de la resolución solos. Estas denominaciones liderazgo autocrático, liderazgo democrático, el uso de castigos y recompensas, líder de la empresa, autoridad o el poder; cumplen con el objetivo

específico: Identificar los estilos de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”.

En la tabla 16 denominada “claridad de pensamiento y metas se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que con frecuencia comienza el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que con frecuencia comienza el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Martínez, 2016) donde concluyo que El gran líder siempre empieza con claridad de pensamiento y metas”.

En la tabla 17 denominada “misión y visión se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 60% considera que prácticamente no tienen bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que prácticamente no tienen bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Morales, 2016) donde concluyo que al mismo tiempo se considera que las tiendas de abarrotes deben de utilizar estrategias que les permitan ser competitivos dentro del mercado, teniendo claro que es fundamental satisfacer las necesidades del cliente brindándole un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente con el consumidor; puesto que tiene en cuenta los objetivos, se debe mencionar (Zaya y Cabrera, 2016) en cuya investigación lograron concluir que los líderes

buscadores de caminos identifican nuevas oportunidades, ayudan a crear misión, visión y valores compartidos, e identifican el camino estratégico de una organización, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 18 denominada “lograr los resultados se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que a veces para lograr los resultados que desea en su empresa ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que a veces para lograr los resultados que desea en su empresa ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Martínez, 2016) donde concluyo que logren los resultados que desean, deben alinearse. Como líder, debe trabajar para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados que identificó en su rol”.

En la tabla 19 denominada “oportunidades se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 40% considera que a veces el personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa. Lo que indica que la mitad de microempresarios encuestados considera que a veces el personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Zaya y Cabrera, 2016) donde concluyo que la gente se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, se debe mencionar (Pingo, 2017) en cuya investigación lograron concluir

que las oportunidades de crecimiento son calificadas como satisfactorias solo por el 10%, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación”.

En la tabla 20 denominada “la confianza y el compromiso se puede apreciar que desde la perspectiva del microempresario, el 80% considera que con frecuencia en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma. Lo que indica que la casi la mayoría de microempresarios encuestados considera que con frecuencia en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Lirio, 2016) donde concluyo que las principales características del liderazgo carismático identificados se basan en que los líderes tienen una dominación carismática y confianza en sí mismo, la confianza en la capacidad de lograr sus metas, la necesidad de influencia, y los cambios radicales en sus creencias y valores. Las cuales no se cumplen en estas empresas, se debe mencionar (Hawkins, 2012) en cuya investigación lograron concluir que indica que recorre también ese camino. La confianza se genera de dentro hacia fuera. Contraer compromisos genera esperanza, mantenerlos en confianza, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación. Estas denominaciones claridad de pensamiento, metas, misión y visión, lograr los resultados, oportunidades, la confianza y el compromiso, cumplen con el objetivo específico: Describir los roles de liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Los beneficios que han obtenido con la gestión de calidad los propietarios del sector producción rubro carpinterías es: Imagen porque realizan un buen trabajo con el cual se potencializan positivamente para obtener nuevos clientes; rentabilidad ya que de manera óptima realizan sus operaciones financieras; satisfacción de los clientes por la calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo, motivación ya que los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas.

Los principios de la gestión de calidad que se identifican en las MYPE sector producción rubro carpinterías son enfoque al cliente al innovar y mejorar sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades; teniendo liderazgo en las decisiones estratégicas para mejorar la calidad del producto; gestión de relaciones con sus proveedores al tener una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor en los productos terminados.

Los estilos de liderazgo que se identifican en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana es transformacional porque el líder tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos; el liderazgo democrático ha ayudado que su personal muestren características transcendentales que determinan un manejo de

trabajo efectivo y el liderazgo autocrático ya que tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo.

Los roles de liderazgo que desempeña el personal en las MYPE sector producción rubro carpinterías es que existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos; han trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual han querido llegar y con frecuencia comienzan el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades.

Aspectos Complementarios

Propuesta de Mejora

Justificación de propuesta de mejora:

Finalmente la investigación se justifica porque con los resultados de esta permitirá elaborar una propuesta de mejora en la gestión de calidad y liderazgo de las MYPES sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018, con el cual estas empresas tendrán conocimiento de cómo implementar un sistema de calidad y tener un buen liderazgo de sus empresas para beneficio de las mismas.

Propuesta

PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
No han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad.	Incentivar al área de producción a implementar, establecer y diseñar una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad; con el cual se pueda asegurar altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima.	Área de Producción
Falta de un manual para la fabricación de muebles en madera.	Implementar un manual para los procesos de fabricación de muebles en madera con el cual garantice la baja posibilidad de errores, y brindar un producto con alta calidad.	Área de Producción
No cuenta con un líder en el área de producción.	Brindar capacitaciones en liderazgo, al personal de producción, para poder dejar a una persona encargado cuando el gerente no se encuentre el cual pueda determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa.	Área de Recursos Humanos
Falta implementar un plan estratégico	Incentivar al administrador a implementar un plan estratégico donde queda plasmado la misión y visión al cual la empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo.	Administrador

Referencias Bibliográficas

- Agudo, J. (2014). *Gestión de la calidad mediante mejora en la prevención de riesgos laborales en el sector sanitario*, Ediciones Díaz de Santos, 2014. ProQuest Ebook Central, docID=3429255.
- Ancajima F. (2015). “*Diagnóstico cualitativo de los rasgos característicos del liderazgo en la buena gestión de la institución educativa*”. Tesis para optar el título Doctor con mención en Administración de la educación. Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Andina (2016). *Piura: 32 % laboran en una micro y pequeña empresa*. RPP Noticias en Vivo.
- Arias, J. (2015). “*Plan de empresa para la empresa “JB DESIGN carpintería”*”. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico. Universidad Autónoma Occidental, Colombia.
- Benites, J. (2015). *Promulgan 4 reglamentos de Ley Forestal y de Fauna Silvestre*. Diario el Comercio en línea.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*, Ediciones Díaz de Santos, 2014. ProQuest Ebook Central,
- Cadena, D. (2016). *Estilos de liderazgo y gobernabilidad institucional: el caso del ITA Santa Helena del Opón (Santander, Colombia)*, CLACSO, 2016. ProQuest Ebook Central, docID=4721817.
- Campodónico, H. (2016). *¿Solo las MYPES salvarán al Perú?*. Recuperado el 30 de mayo de 2017 en: <http://larepublica.pe/impres/opinion/732722-solo-las-mypes-salvaran-al-peru>

- Carraciolo, C. (2015). *Estas son las cuatro principales amenazas tecnológicas que pueden sufrir las empresas*. © Copyright Gestion.pe - Grupo El Comercio - Todos los derechos reservados.
- Carreño, W. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*, Ediciones Granica, 2017. ProQuest Ebook Central, docID=4849688.
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Editor: Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- Cobos, Manuel. (2013). *Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales (UF0721)*, IC Editorial, 2013. ProQuest Ebook Central, docID=4184053.
- Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016). *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica*, de fecha 25 de enero de 2016. ULADECH
- Contreras, F. (2016). *Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual*, Editorial Universidad del Rosario, 2016. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail>.
- Cruz, P. (2016). “*Gestión de talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014*”. Tesis para

optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.

Chárter, R. (2017). *Gestión de la Calidad ISO 9001*. Making excellence a habit.

Charqui, R. (2016). “*Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

Chininin, E. (2017). “*Caracterización de la gestión por procesos y competitividad en MYPE rubro imprenta del centro comercial regenda de Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

Delgado, G. (2016). *Madera y progreso*. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano.

Escobar, T. (2017). “*Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017*”. Para optar el título profesional de Administrador. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Espinoza, R. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

- Farfán Sánchez J. (2015). *“Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- Fernández A. (2012). *“Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000.”* Instituto de Fomento Regional, 2002.
- García-Allen, J. (2016). *Tipos de Liderazgo: Las cinco clases de líder más habituales*. Disponible en psicologiyamente.net.
- García, G. (2010). *Manual de prevención de riesgos laborales. Sector madera y afines: riesgos específicos del trabajo en carpinterías*, Editorial CEP, S.L., 2010. docID=4310510.
- García, E. (2009). *CARPINTERÍA Y EBANISTERÍA*. Recuperado en: <https://www.xing.com/communities/posts/carpinteria-y-ebanisteria-1002527798>
- García, S. (2012). *Calidad: auditorías de gestión en las centrales de ciclo combinado*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. docID=3202834.
- Gaspar, E. (2010). *Cuaderno del alumno: prevención de riesgos laborales. Sector madera y afines: Riesgos específicos del trabajo en carpinterías. Formación para el empleo*, ProQuest Ebook Central, docID=4310434.
- Getty, I. (2017). *Por qué ser inconsistentes y contradictorios nos puede ayudar a ser mejores líderes*. Diario El Comercio en Línea.

- González, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*, Ecoe Ediciones, 2016. ProQuest Ebook Central, docID=4870575.
- Gonzales, Y. (2013). *Documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa hs mecanizados para el proceso de bujes según iso 9001:2008. Escuela Colombiana de ingeniería julio Garavito Facultad Ingeniería Industrial mayo 2013 Bogotá d.c.*. Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial, DIRECTOR.
- Granada, (2013). *El control de calidad y las siete herramientas básicas*. (ISBN: ISBN: 978-84-937777-6-0).
- Hawkins, P. (2012). *Coaching y liderazgo de equipos: coaching para un liderazgo con capacidad de transformación*, Ediciones Granica, 2012. ProQuest Ebook Central, docID=3208764.
- Lahura, E. y Castillo, G. (2016). *Midiendo el impacto de cambios tributarios sobre la actividad económica en Perú*. Banco Central de Reserva del Perú y Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Lema, M. (2017). *“El liderazgo transformacional como variable de influencia en el desempeño de organizaciones de economía popular y solidaria: estudio de caso: red de productores agroecológica del austro - provincia del Azuay – Ecuador, 2015 – 2016”*. Tesis para optar para optar el título de Magister en Gestión de Desarrollo Local Comunitario. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

- Lirio, R. (2016). “*Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2015*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Editorial FC Editorial.
- Luna, J. (2016). *MYPES aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*. Diario la república en línea.
- Luna, J. (2017). *Las Pymes son el 96.5% de las empresas que hay en Perú*. Canales comerciales Perú Retail.
- Mathews, J. (2017). *Ejecutivo apuesta en formalizar a 60,000 MYPES el 2017*. © Copyright Gestion.pe - Grupo El Comercio - Todos los derechos reservados.
- Martínez, F. (2016). *La transformación gerencial*, Grupo Editorial Patria, 2016. docID=4824581.
- Martínez, M. (2012). *Liderazgo*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail>.
- Martínez, A. (2012). *Manual de calidad para hoteles*, Septem Ediciones, 2012. ProQuest Ebook Central,
- MEF, (2017). *Informe de actualización de proyecciones macroeconómicas*. República del Perú.
- Medina, Y. (2016). “*Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*”, tesis para

- optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Moscoso, J. (2015). *El 65% de los limeños prefieren productos de madera para sus hogares*. Diario Gestión en línea.
- Morales, T. (2016). “*Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales, rubro abarrotos de la ciudad de Talara, año 2016*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Talara.
- More, E. (2017). Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Pachón, A. (2014). *Liderazgo ignaciano, ITESO - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente*, 2014. ProQuest Ebook Central.
- Palma, O. (2016). “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia de Santa 2015*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Palomino, E. (2018). “*Caracterización de la capacitación y liderazgo de las mype rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Peñaranda, C. (2017). *El sector comercio apunta a recuperarse en el 2017 por continuidad de inversiones*. Revista Cámara de Comercio.

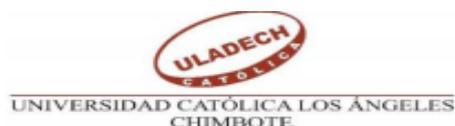
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). *Definición de liderazgo*. Disponible en:
(<https://definicion.de/liderazgo/>)
- Pérez, D. (2017). “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*”. tesis para optar el título profesional de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Proaño, M. (2017). “*Propuesta de un modelo de gestión de calidad en agencias tour operadoras. Caso: Climbing Tours, en Quito*”. Tesis para optar el título profesional de Maestría en Dirección de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- PIMEX, (2017). *Cómo tu Pyme puede aprovechar un CRM*. Recuperado el 21 de noviembre de 2017 en: <https://pymex.pe/pymes/estrategias-de-crecimiento/como-tu-pyme-puede-aprovechar-un-crm>
- PIMEX, (2017). *6 formas de usar las redes sociales para impulsar tu Pyme*. Recuperado el 21 de noviembre de 2017 en: <https://pymex.pe/pymes/estrategias-de-crecimiento/6-formas-de-usar-las-redes-sociales-para-impulsar-tu-pyme>
- Pingo, G. (2017). “*Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Pozo, J. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: promoción turística local e información al visitante (UF0049)*, IC Editorial, 2012. docID=3212234.
- Tapia, J. (2017). *La manera cómo deben innovar las MYPES*. Blog 42 estrategias de libre empresa.

- Toapanta, J. (2016). *“Línea de ensamblaje de maquinaria utilizada en carpintería para optimizar los tiempos de entrega en la empresa artesanal “maquinarias Ortiz” cantón Ambato provincia de Tungurahua”*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniera Mecánico. Universidad Técnica de Abanto, Ecuador.
- Ramírez, W. (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. RPP Noticias en línea.
- Sierra, Z. (2016). *“Análisis de tipos de liderazgo en la empresa papelería la cultura 1 y 2, Cobán, Alta Verapaz”*. Tesis para optar para optar el título de: Psicóloga Industrial / Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Yahuana, P. (2017). *“Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Vaez, E. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del San Luis, 2015”*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Vásquez, L. (2016). El camino hacia proyectos de inversión sostenibles: Balance de la evaluación de impacto ambiental en el Perú. El Informe de Adjuntía N° 006-2016-DP/AMASPPI
- Velarde, J. (2017). BCR: *"La inflación de agosto va a ser la inflación de la limonada"*. RPP Noticias en línea.

- Villar, P. (2017). *ComexPerú: Mypes siguen aumentando pero formalización no avanza*. Diario el comercio en línea.
- Wright, S, y Mackinnon, C. (2011). *Alquimia de liderazgo: la magia del líder coach*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 2011. docID=4184856.
- Yahuana, P. (2017). “*Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Zaya, P. y Cabrera, N. (2016). *Liderazgo Empresarial*. Universidad de Holguín.

ANEXOS

1. CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES (LIDERAZGO) Y CLIENTES (GESTIÓN DE CALIDAD)

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE elaboración y venta de muebles. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018.

N°	PREGUNTA	Prácticamente no se realiza	Se realiza casi nunca	se realiza a veces	Se realiza con frecuencia	Se realiza casi siempre
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿Las carpinterías han realizado mejora de calidad de los productos con la finalidad de lograr el desarrollo y la satisfacción de ustedes como clientes?					

2	¿Tiene conocimiento si han establecido y diseñado una línea de producción que permite cumplir con los estándares de calidad definidos, asegurando altos niveles de eficiencia en los procesos de la materia prima?					
3	¿Conoce usted si dichas empresas realizan de manera óptima sus operaciones financieras para obtener una buena rentabilidad?					
4	¿Usted considera que las carpinterías realizan un buen trabajo con el cual potencializan su imagen positivamente para obtener nuevos clientes?					
5	¿Conoce si los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas?					
6	¿Tiene conocimiento si las empresas de carpinterías innovan y mejoran sus productos con la finalidad de satisfacer sus necesidades?					
7	¿Considera que en las carpinterías las decisiones estratégicas las toma el administrador para mejorar la calidad del producto?					
8	¿Las empresas donde le brindan el servicio involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo?					
9	¿Conoce si las empresas toman decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores en la elaboración de muebles en madera?					
10	¿Las carpinterías y sus proveedores son interdependientes, y tienen una relación mutuamente beneficiosa que aumenta la capacidad de ambos para crear valor para ustedes?					
LIDERAZGO						
11	¿En su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito. El control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo?					
12	¿Dentro de su empresa el liderazgo democrático ha ayudado que su personal muestre características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo?					
13	¿Considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted en un estilo de liderazgo transaccional?					

14	¿Usted como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma?					
15	¿En algún momento proporciona a su personal toda la autoridad o el poder para determinar objetivos, tomar decisiones y resolver los problemas de la empresa?					
16	¿Al comenzar el día empieza con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades?					
17	¿Tiene bien en claro la misión y visión al cual su empresa pretende llegar para ser exitosa en el mercado competitivo?					
18	¿Para lograr los resultados que desea en su empresa ha trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual quiere llegar?					
19	¿El personal se emociona por sus oportunidades y por una organización progresiva y exitosa, en la mejora de los procesos y la productividad de la empresa?					
20	¿Considera que en su empresa existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos de la misma?					

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, junio de 2018.

2. LIBRO DE CODIGO

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
9	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
11	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
12	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
14	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
15	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
16	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
17	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
18	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
19	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
20	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1
21	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1
22	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1
23	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
24	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
25	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
26	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
27	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
28	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
29	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
30	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
31	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
32	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
33	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1
34	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
35	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
36	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
37	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
38	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
39	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1

40	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
41	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
42	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
43	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
44	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
45	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
46	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
47	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1
48	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
49	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
50	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
51	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
52	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
53	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
54	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
55	1	1	2	3	3	2	4	1	1	1
56	1	1	3	3	3	2	4	1	1	1
57	1	1	3	3	3	2	4	1	1	1
58	1	1	3	3	3	2	4	1	1	1
59	1	1	3	3	3	2	4	1	1	1
60	1	1	3	3	3	2	4	1	1	1
61	2	1	3	3	3	2	4	1	1	1
62	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
63	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
64	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
65	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
66	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
67	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
68	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1
69	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
70	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
71	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
72	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
73	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
74	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
75	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
76	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
77	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
78	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
79	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
80	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
81	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
82	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
83	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
84	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1

85	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
86	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
87	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
88	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
89	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
90	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
91	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
92	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
93	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
94	2	1	3	4	3	3	4	1	1	1
95	2	1	3	4	3	4	4	1	1	1
96	2	1	3	4	3	4	4	1	1	1
97	2	1	3	4	3	4	4	1	1	1
98	2	1	3	4	3	5	4	1	1	1
99	3	1	3	4	3	5	4	1	1	1
100	3	1	3	4	3	5	4	1	1	1
101	3	1	3	4	3	5	4	1	1	1
102	3	1	3	4	3	5	4	1	1	1
103	3	1	3	4	3	5	4	1	1	1
104	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
105	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
106	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
107	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
108	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
109	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
110	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
111	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
112	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
113	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
114	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
115	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
116	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
117	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
118	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
119	3	1	3	4	3	5	4	1	1	2
120	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
121	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
122	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
123	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
124	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
125	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
126	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
127	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
128	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
129	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3

130	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
131	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
132	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
133	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
134	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
135	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
136	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
137	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
138	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
139	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
140	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
141	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
142	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
143	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
144	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
145	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
146	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
147	3	1	3	4	3	5	4	1	1	3
148	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
149	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
150	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
151	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
152	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
153	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
154	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
155	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
156	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
157	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
158	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
159	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
160	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
161	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
162	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
163	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
164	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
165	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
166	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
167	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
168	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
169	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
170	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
171	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
172	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
173	3	1	3	4	3	5	4	1	1	4
174	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4

175	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
176	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
177	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
178	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
179	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
180	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
181	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
182	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
183	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
184	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
185	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
186	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
187	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
188	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
189	3	2	3	4	3	5	4	1	1	4
190	3	2	3	4	3	5	4	2	1	4
191	3	2	3	4	3	5	4	2	1	4
192	3	2	3	4	3	5	4	2	1	4
193	3	2	3	4	3	5	4	3	1	4
194	3	2	3	4	3	5	4	3	1	4
195	3	2	3	4	3	5	4	3	1	4
196	3	2	3	4	3	5	4	3	1	4
197	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
198	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
199	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
200	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
201	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
202	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
203	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
204	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
205	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
206	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
207	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
208	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
209	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
210	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
211	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
212	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
213	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
214	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
215	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
216	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
217	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
218	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
219	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4

220	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
221	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
222	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
223	4	2	3	4	3	5	4	3	1	4
224	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
225	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
226	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
227	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
228	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
229	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
230	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
231	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
232	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
233	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
234	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
235	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
236	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
237	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
238	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
239	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
240	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
241	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
242	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
243	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
244	4	3	3	4	3	5	4	3	1	4
245	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
246	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
247	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
248	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
249	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
250	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
251	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
252	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
253	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
254	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
255	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
256	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
257	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
258	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
259	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
260	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
261	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
262	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
263	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
264	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4

265	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
266	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
267	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
268	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
269	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
270	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
271	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
272	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
273	4	3	4	4	3	5	4	3	1	4
274	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
275	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
276	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
277	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
278	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
279	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
280	4	3	4	5	3	5	4	3	1	4
281	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
282	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
283	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
284	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
285	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
286	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
287	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
288	4	3	4	5	3	5	4	4	1	4
289	4	3	4	5	3	5	4	4	2	4
290	4	3	4	5	3	5	4	4	2	4
291	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
292	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
293	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
294	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
295	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
296	4	3	4	5	3	5	5	4	2	4
297	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4
298	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4
299	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4
300	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4
301	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4
302	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
303	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
304	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
305	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
306	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5
307	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
308	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
309	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5

310	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
311	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
312	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
313	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
314	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
315	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
316	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
317	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
318	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
319	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
320	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
321	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
322	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
323	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
324	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
325	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
326	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
327	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
328	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
329	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
330	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
331	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
332	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
333	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
334	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
335	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
336	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
337	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
338	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
339	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
340	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
341	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
342	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
343	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
344	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
345	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Porcentajes	1 = 17% 2 = 11% 3 = 28% 4 = 29% 5 = 14%	1 = 50% 2 = 14% 3 = 22% 4 = 0% 5 = 13%	1 = 6% 2 = 10% 3 = 55% 4 = 18% 5 = 11%	1 = 6% 2 = 0% 3 = 14% 4 = 59% 5 = 21%	1 = 1% 2 = 12% 3 = 74% 4 = 0% 5 = 13%	1 = 6% 2 = 12% 3 = 10% 4 = 1% 5 = 72%	1 = 2% 2 = 1% 3 = 6% 4 = 74% 5 = 16%	1 = 55% 2 = 1% 3 = 26% 4 = 8% 5 = 11%	1 = 83% 2 = 2% 3 = 14% 4 = 1% 5 = 0%	1 = 17% 2 = 11% 3 = 28% 4 = 29% 5 = 14%

Cliente	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4
2	4	4	1	4	1	3	1	2	2	4
3	4	4	1	4	1	4	1	3	3	4
4	4	4	1	4	2	4	2	3	3	4
5	5	5	2	4	5	5	3	5	5	5
Porcentajes	1 = 20% 2 = 0% 3 = 0% 4 = 60% 5 = 20%	1 = 20% 2 = 0% 3 = 0% 4 = 60% 5 = 20%	1 = 80% 2 = 20% 3 = 0% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 20% 2 = 0% 3 = 0% 4 = 80% 5 = 0%	1 = 60% 2 = 20% 3 = 0% 4 = 0% 5 = 20%	1 = 0% 2 = 20% 3 = 20% 4 = 40% 5 = 20%	1 = 60% 2 = 20% 3 = 20% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 20% 2 = 20% 3 = 40% 4 = 0% 5 = 20%	1 = 20% 2 = 20% 3 = 40% 4 = 0% 5 = 20%	1 = 0% 2 = 0% 3 = 0% 4 = 80% 5 = 20%

3. TURNITIN

The screenshot shows a web browser window with the Turnitin interface. The user is logged in as Rolando QUINO DE LOS SANTOS. The page title is 'ESTÁS VIENDO: INICIO > CURSO CO-CUCURRICULAR'. Below the title, there is a section for 'Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Cucurricular' containing a table of assignments.

Información	Fechas	Similitud	
1ER AVANCE	Comienzo 26-ene-2019 9:21AM Fecha de entrega 31-mar-2019 11:59PM Publicar 31-mar-2019 11:59PM	5% ■	Entregar de nuevo Ver
informe Final	Comienzo 13-mar-2019 4:51PM Fecha de entrega 20-mar-2019 11:59PM Publicar 20-mar-2019 11:59PM		Enviar Ver

The Windows taskbar at the bottom shows the system time as 15:10 on 14/03/2019, with icons for various applications like Chrome, Word, and PDF Reader.

4. PRESUPUESTO

<i>Presupuesto</i>					
<i>(Expresado en nuevo soles)</i>					
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES DE CONSUMO					157,50
Cuaderno	3		2,50	7,50	
Lapicero	4		1,50	6,00	
Resaltador	2		3,50	7,00	
Corector	2		7,00	14,00	
Empaste	1		70,00	70,00	
Papel A4	2	millar	25,00	50,00	
lapiz	3		1,00	3,00	
II. SERVICIOS					2057,50
USV			25,00	25,00	
Anillado	2		25,00	50,00	
Internet	3	meses	100,00	300,00	
Impresiones	290		0,15	43,50	
Tinta de impresora	3		43,00	129,00	
Fotocopias	200		50,00	50,00	
Movilidad			300,00	300,00	
Libros de investigaciòn	2		180,00	360,00	
Asesoría	3	meses	200,00	600,00	
Varios			200,00	200,00	
TOTALES					2215,00

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N° orden	Actividades	SEMANAS															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación	X															
2	Objetivos de investigación		X	X													
3	Justificación de investigación			X	X	X											
4	Selección bibliográfica					X											
5	Bases teóricas					X	X	X									
6	Antecedentes de investigación							X	X	X							
7	Técnicas e instrumento									X							
8	Elaboración de matriz de consistencia									X							

VALIDACIÓN DEL ESTADÍSTICO

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLASCSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las personas.

Validez: El instrumento que midió determina las características de la gestión de la calidad y liderazgo, fue valido por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

ANEXO N° 01

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS
MYPE DEL SECTOR PRODUCCIÓN RUBRO CARPINTERÍAS EN EL DISTRITO
DE SULLANA AÑO 2018

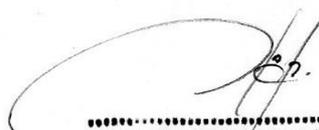
Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	4.05	.632	.848
P02	2.65	.875	.833
P03	3.10	.483	.839
P04	3.05	.516	.842
P05	4.05	.666	.826
P06	3.50	.875	.814
P07	2.65	.942	.851
P08	1.90	.875	.814
P09	1.60	.674	.855
P10	2.85	.737	.853
P11	3.20	.737	.847
P12	2.90	.823	.828
P13	3.05	.527	.850
P14	2.45	.944	.839
P15	4.35	.737	.820
P16	3.30	.788	.832
P17	4.05	.918	.821
P18	3.20	.632	.827
P19	2.65	.788	.862
P20	3.25	.737	.823

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE DEL SECTOR PRODUCCIÓN RUBRO CARPINTERÍAS EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
20	0.844

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 84.4% de confiabilidad con respecto a 20 preguntas del cuestionario.



.....
MSC. DARWIN MACCOLL P. LLASAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del Experto: Carlos David Ramos Rosas
Profesión : Lic en Adm. EMPRESAS
DNI : 03694324

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "Caracterización de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mype del Sector Producción Rubro Carpinterías en el Distrito de Sullana Año 2018", presentado por el estudiante Universitario Rolando Quino de los Santos, cursante del taller de titulación en Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.



Firma y Sello

.....
ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 03509