



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LIDERAZGO EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL
RUBRO FABRICACIÓN DE PARTES Y PIEZAS DE
CARPINTERÍA, AA. HH SAN LUIS, NUEVO CHIMBOTE,
2016.**

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

AUTORA:

Br. Asshly Stefany Villanueva Cotrina

ASESOR:

Dr. Reinerio Zacarías centurión medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Angel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por cuidarme y guiarme en este proceso, por darme sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi carrera.

A mi familia, por darme su apoyo incondicional para poder avanzar con mis proyectos, por sus palabras de aliento para no dejarme vencer y por no dejarme solo en los momentos más complicados.

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en esta etapa de estudiante, por cuidarme y por derramar su bendición para salir triunfante.

A mi familia, quienes a lo largo de mi carrera me demostraron su paciencia cuidando de mí y apoyándome para poder culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi asesor, por haberme enseñado con dedicación y esmero, por impartirme valiosos conocimientos, los cuales me ayudaron en gran medida a la elaboración de mi informe de tesis

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 13 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 69,2% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 100.00% son de género masculino. El 100.00% tienen estudios secundarios. El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 100.00% fueron creadas para generar ganancias. El 100.00% aplican en su gestión el liderazgo empresarial. El 100.00% aseguran las dificultades en la gestión de calidad, es la poca iniciativa. El 69.23% miden el rendimiento del personal a través de la observación. El 53.85% de los representantes se consideran buenos líderes. El 76.92% a veces promueven al trabajo en equipo. El 63.23% aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo. El 53.85% consideran que el tipo de líderes que necesita la empresa son Líderes desarrolladores de personas y equipos. Conclusión. La mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en el liderazgo, debido a que fomentan el trabajo en equipo, y siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo.

Palabras clave: Calidad, empresas, gestión, liderazgo, representantes

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in Leadership in micro and small companies in the industrial sector, manufacture of carpentry parts, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. Research It was a non - experimental design - transversal for the collection of information was chosen in a targeted manner, a sample of 13 micro and small companies, who were given a questionnaire of 20 questions, obtaining the following results: 69.2% the representatives are between 31 to 50 years of age. 100.00% are male. The 100.00% have secondary studies. 100.00% of micro and small companies have between 1 and 5 employees. The 100.00% were created to generate profits. 100.00% apply business leadership in their management. The 100.00% ensure the difficulties in quality management, is the little initiative. 69.23% measure the performance of the staff through observation. 53.85% of the representatives are considered good leaders. 76.92% sometimes promote teamwork. 63.23% say that whenever their team makes mistakes they help them solve it. 53.85% consider that the type of leaders needed by the company are Leaders, developers of people and teams. Conclusion. Most of the micro and small companies apply quality management in leadership, because they encourage teamwork, and always when their team makes mistakes help them solve it.

Keywords: Quality, companies, management, leadership, representatives

CONTENIDO

1. Título	i
2. Jurado evaluador	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 Población y muestra	26
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	27
4.4 Técnicas e instrumentos	31
4.5 Plan de análisis	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos	34
V Resultados	35
5.1 Resultados	35
5.2 Análisis de resultados.....	39
VI. Conclusiones y recomendaciones	44
Referencias bibliográficas	46
Anexos.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.	35
Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.....	36
Tabla 3: Características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	55
Figura 2. Genero.....	55
Figura 3. Grado de instrucción	56
Figura 4. Cargo.....	56
Figura 5. Tiempo en el Cargo	57
Figura 6. Años en el rubro	57
Figura 7. N° de trabajadores en la empresa	58
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa	58
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	59
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad.....	59
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica	60
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad	60
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	61
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento.	61
Figura 15. Significado de la palabra Liderazgo	62
Figura 16. Se considera un buen líder	62
Figura 17. Promueve el trabajo en equipo.....	63
Figura 18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlos	63
Figura 19. El líder es primordial para las organizaciones	64
Figura 20. Tipo de líder que necesita la empresa.....	64

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, pero cada día algunos de estos pequeños negocios fracasan debido a que no logran aplicar en su gestión un buen liderazgo empresarial que permita mejorar la creatividad de todos sus miembros del negocio; pero este problema no solo se da a nivel nacional sino también a nivel internacional. (Ministerio de trabajo, 2013)

En Europa las micro y pequeñas empresas son de vital importancia puesto que representan el 99% de las empresas y constituyen el 58% de la facturación total, pero a pesar que actualmente las técnicas para entender el liderazgo y la cultura organizacional crecen a pasos agigantados, a la pyme le queda aún mucho camino por recorrer. En general las micro y pequeñas empresas les falta mucha capacitación para entender el proceso de liderazgo y tienden aún a confundirlos con el concepto de autoridad y es lógico que en los últimos años han estado preocupadas de otras cosas, como sobrevivir ante problemas económicos. (Vásquez, 2013)

Por otro lado las micro y pequeñas empresas en España representan a más el 99% del tejido empresarial, siendo así motivo suficiente para impulsar a la creación de más de este tipo de empresas, pero sus representantes fallan en la gestión, se puede decir que la falta de liderazgo empresarial, ya que no existe una buena comunicación, motivación y trabajo en equipo, sobra decir que los puntos en los que destacan los líderes españoles no son los más importantes a la hora de liderar una gran empresa, pero en cambio, sí que lo son a la hora de llevar una MYPE. (Laserna, 2014)

Las micro y pequeñas empresas en Latino América, son muy importantes puesto que son vitales para la generación de riqueza, ya que ocupan el 99% de los

registros, que generan más del 65% de los empleos, pero para que este tipo de empresas se siga desarrollando y logren internacionalizarse es importante que los que las dirigen sean buenos líderes que promuevan el cambio. (Executive Education INCAE, 2017)

En Colombia las micro y pequeñas empresas tienen dificultades que limitan realizar o aplicar una buena gestión, en este sentido uno de los principales problemas es que no se aplica un buen liderazgo, por lo cual el Gobierno está realizando programas de desarrollo de líderes, pero están son de calidad insuficiente, por lo cual no se está produciendo el cambio y aprendizaje que se necesita, llevando así a varios negocios a seguir gestionando de una manera poco correcta. (Bohórquez, 2014)

Por otro lugar en Ecuador las micro y pequeñas empresas son fundamentales en la economía, se han convertido en una fuente de generación de empleo y un medio para ofrecer productos y servicios diversos en mercados de menor tamaño, del mismo modo entre el 50% al 70% fracasan en los tres primeros años de su creación y el gran problema es que estas empresas no cuentan con buenos líderes, se puede decir que el liderazgo dentro de este tipo de empresas es, en algunas situaciones, deliberadamente ineficiente por lo que no se logran obtener resultados acordes a los esperados y en otras circunstancias, las organizaciones tienden a perder su curso y acabar en quiebra o siendo absorbidas por otras compañías con más oportunidades de crecimiento, así también las empresas familiares en general, tienden a poseer un ritmo de liderazgo cambiante, es decir, el líder en muchas de las situaciones no posee un conocimiento académico excelso para ejercer sus funciones, dado el empirismo que maneja para resolver los diversos procesos administrativos y relacionados con la toma de decisiones de su organización. (Izquierdo y Novillo, 2016)

Por otra parte, en el Perú las micro y pequeñas empresas, son de gran importancia de como principal motor de la economía nacional, ya que generan

empleo a más de 7 millones de personas que carecen de un empleo estable, es decir el 45% de la PEA; lo que representa el 21% del PBI nacional. Sin embargo estas empresas tienen una gran brecha en cuanto a la gestión por lo cual el 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema, esto se da porque los representantes no son buenos líderes, a su vez el 86% de los entrevistados lo considera un problema importante y el 50% como “muy importante. (Agostino, 2015)

En Ancash existe una gran cantidad de emprendedores que desean lograr el éxito en el rubro en el que se encuentran, sin embargo la mayoría de ellos no aplican una buena gestión de calidad en el liderazgo, dado que no buscan incentivar, motivar y mejorar el aprendizaje de sus colaboradores, por ende el personal se encuentra insatisfecho, ocasionando una baja productividad en las micro y pequeñas empresas.

En Chimbote las micro y pequeñas empresas en estudio, no se está tomando la debida importancia a la gestión de calidad según en el liderazgo dado que este tipo de empresas requiere una mayor dosis de colaboración y participación del personal, esto trae como consecuencia dificultades para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual hace difícil que puedan mejorar la productividad, del mismo modo la falta del liderazgo empresarial, dificulta el trabajo en equipo y la comunicación interna, por lo que resulta difícil que se genere un buen ambiente de trabajo, por ende, se plantea el siguiente enunciado. ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016?.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las MYPES del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de las Mmicro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Esta investigación se justifica dio a conocer las características más relevantes de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016, de esta manera se podrán conocer los aspecto más importantes de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la Gestión de calidad en el Liderazgo. Así también se justifica porque da conocer brindara información precisa, sobre los tipos de liderazgo, las funciones de un excelente líder, con la cual los emprendedores podrán tomarlo como modelo para mejorar la comunicación interna de sus negocios. Por ultimo servirá como antecedentes para futuros investigadores, y emprendedores de Región Ancash, de tal modo que puedan conocer los errores gerenciales que conllevan al fracaso en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro fabricación de partes y piezas de carpintería.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Echevarría (2014) en su tesis La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro confección de ropa deportiva, en Galerías Alfa, Chimbote, Año 2014. Cuyo objetivo general fue describir las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas, sector Industria, rubro confección de ropa deportiva, en las Galerías Alfa de la ciudad de Chimbote, año 2014. Y obtuvo los siguientes resultados: El 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sus edades oscilan entre 31 y 50 años. El 57.14% de los representantes son de género femenino. El 50% de los representantes tienen estudios superior universitaria. El 42.86% de las micro y pequeñas empresas tiene más de 6 años en el rubro de la confección de ropa deportiva. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas señalaron que si han invertido para mejorar la Gestión de Calidad de sus productos y servicios que ofrece. El 71% de las micro y pequeñas empresas invirtió entre 3 o 4 veces en el año 2014 para mejorar su calidad. El 100% de las micro y pequeñas empresas consideran que la calidad es la clave fundamental para el aumento de la rentabilidad. El 71.43% de las micro y pequeñas empresas ya está implementando técnicas administrativas para mejorar su Gestión de Calidad. El 78.57% de las micro y pequeñas empresas aplica técnicas administrativas no modernas. El 85.71% de las micro y pequeñas empresas brinda una buena atención a sus clientes. El 78.57% de las micro y pequeñas empresas busca en internet asesoría en temas de Gestión de Calidad. El 85.71% de las micro y pequeñas empresas consideran importante el aplicar o utilizar técnicas administrativas para mejorar su calidad. Conclusiones: que la mayoría de los representantes son personas adultas que oscilan entre los 31 a 50 años de edad, casi la totalidad de los representantes son de sexo femenino y la mitad de los encuestados tienen un grado de instrucción superior universitaria. El total de los encuestados laboran de manera formal en el mercado de la industria manufacturera y tiene más de 6 años en el rubro de

confección de ropa deportiva. La mayoría de las micro y pequeñas empresas invierten para mejorar la calidad, de 3 a 4 veces al año; los empresarios desarrollan estrategias que son poco relacionadas con la mejora de la calidad de sus productos y servicios, es decir, la mayoría no aplica técnicas modernas que estén de acuerdo a la actualidad, sus conocimientos es una de las limitaciones que no les permite crecer, no suelen desarrollar planes estratégicos que le sirvan de guía para la gestión de sus empresas, si no que administran sus negocios sin tener una visión, misión y objetivos a largo plazo.

Neciosup (2014) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014*. Tuvo como objetivo general: Comprobar que la Gestión de Calidad de las Mypes incide en su formalización, en el sector productivo, rubro Calzado, del distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, año 2014, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 45% es de 46 a más años. El 64% son de género masculino. El 26% de Administradores tengan Estudios Universitarios. El 29% llevan entre 0 a 5 años en el mercado. El 40% tienen entre 6 a 10 trabajadores. El 62% se orientan a maximizar ganancias. El 36% conoce las técnicas de gestión de calidad. El 41% utiliza la técnica de Liderazgo. El 95% si trabaja con Planes de Negocios Estratégicos. El 62% de Administradores de Mypes del rubro calzado se comunica con sus colaboradores. El 78% si utiliza la lluvia de ideas en el proceso de Planificación. El 95% de los encuestados han respondido que si perciben que están avanzando progresivamente en una Gestión de buena Calidad. El 26% manifiesta que ha mejorado la calidad de su producto. Conclusiones: La Gestión de Calidad de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir se sustenta en sus recursos humanos especializados, en la buena organización, gestión estratégica y una planificación técnicamente formulada. Los insumos y recursos, materia prima y activos fijos que utilizan en el proceso productivo para la fabricación de calzados son de calidad. d. Existe una demanda insatisfecha por parte de mercado interno

de los diferentes tipos de calzado que se fabrican en las Mypes del Distrito El Porvenir.

Muñoz (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas de sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015, y se obtuvieron los siguientes resultados. el 33,3% manifiestan tener de 36 a 46 años de edad. el 33,3% manifiesta que siempre identifica los problemas laborales y técnicos que se suscitan. el 33,3 % manifiesta que a veces realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales. el 60% manifiesta que casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan. l 40 % manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. el 46,7 % manifiesta que casi siempre es importante la innovación al momento de la fabricación y producción de los muebles. él 46,7 % manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad en el proceso productivo de los muebles. l 53,3 % manifiesta que siempre llevan el control de los costos de producción de la empresa. el 26,7 % manifiesta que casi siempre se utiliza alguna técnica o herramienta de gestión de inventario. el 60 % manifiesta que casi siempre entrega con rapidez los productos solicitados por el cliente. Conclusiones: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro fabricación de muebles para el hogar, son las siguientes: existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente en detectar a tiempo los problemas. Las principales característica de los gerentes son: la mayoría de ellos tiene entre 36 a 46 años de edad; esto nos permite observar que este grupo de

personas en particular consideran importante aplicar las herramientas y técnicas de Lean Manufacturing. Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing consiste en la eliminación de toda acción que no añada valor al producto. Las cuales no se cumplen en las empresas por la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles.

Rojas (2013) en su tesis *“Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo -año 2013”*. Tuvo como objetivo general: Describir principales características de la “Gestión de Calidad y Formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 90% son del sexo masculino. 40% de los dueños de las mypes tienen entre 35-40 años. El 30% de propietarios solo tienen primaria completa. El 90% de los encuestados conocen el proceso con la gestión de calidad. 60 % mypes adquieren de las cajas municipales por son más rápidas obtener un crédito. El 50% más de dos máquinas. El 25% de las mypes conocen proceso perfilador. El 70% consideran ser más conocidas en el mercado. Conclusiones: Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo -año 2013” se obtuvieron los siguientes resultados mediante las encuestas. El 30% de microempresas que dirigen a las mypes solo cuenta con secundaria completa lo que nos permite realizar una buena planificación y gestión empresarial dado importancia al desarrollo producción. En cuanto al factor de producción existe un alto crecimiento en sector calzado del distrito de alto Trujillo 50% de las mypes produce mensualmente de 50 a 200 pares de calzado. Al identificar el factor maquinaria y equipo se determina que solo 50% de las mypes cuenta con más de 4 maquinarias para llevar a cabo proceso productivo de la elaboración del calzado. Al determinar la productividad de las mypes de calzado del distrito de Alto Trujillo se concluye que la mayor productividad que logran los microempresarios en la relación al precio de venta ya los costos incurridos por cada docena de pares de calzado.

Palma (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. Planteo el siguiente objetivo general: 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 del Santa 2015, obteniendo los siguientes resultados. El 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 83% tienen un grado de instrucción de secundaria completa y el 59% tiene entre 10-30 años desempeñándose en el cargo. 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, del mismo modo el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 33% considera que la dificultad su personal es la poca iniciativa y el 100% cree que la rotación de personal le impide realizar una mejor gestión de calidad, del mismo modo en su totalidad los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad. *Conclusiones:* en su mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas son informales, y aproximadamente dos tercios de las mismas no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, así también en su totalidad aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo creen que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad

Vaez (2015) en su tesis *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*. Planteo el siguiente objetivo general: 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, obteniendo los siguientes resultados. 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 40% nunca usan equipos modernos para el proceso de fabricación de sus productos. El 70% a veces modifican sus productos de acorde al requerimiento de los clientes. El 60% casi siempre cuentan con personal calificado. El 60% casi siempre cumple durante la fabricación de los productos con las especificaciones del proceso de diseño. El 50% de los comercios los empleados con frecuencia dan confianza a los clientes para la compra de sus productos. El 100% nunca capacitan a sus empleados para la mejora de sus trabajos. El 40% a veces brinda absolución de dudas a sus clientes. El 40% casi nunca apoya con soporte técnico a sus clientes. *Conclusiones:* 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.

2.2 Bases teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

De acuerdo con la, Ley 28015 (2003):

Las micro y pequeñas empresas son unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de

Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. (p. 4)

Esta Ley permitió que un gran parte de las micro y pequeñas empresas, logren formalizarse y con ello poder surgir en este mercado tan competitivo, pero actualmente no se está ejecutando los programas de capacitación hacia los microempresarios, y se ha dejado de lado el apoyo continuo para que logren mejorar la rentabilidad de sus empresas.

Características de la nueva ley MYPE 30056

De acuerdo, con la Ley 30056 (2003) en el artículo n° 5, nos dice que las características de la micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en alguna 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.

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. (Artículo n°5)

Esta nueva Ley, fortalece la productividad de las empresas, porque al poder contratar más trabajadores, las tareas que en ocasiones so se realizan por falta de personal ahora se pueden hacer, del mismo modo se está dando la posibilidad de aumentar la rentabilidad de la empresa, porque al capacitar al personal se están rediciendo los impuestos.

Retos que deben superar las micro y pequeñas empresas en la actualidad

De acuerdo con Silipu (2013) nos dice que los retos principales que debe afrontar las micro y pequeñas empresas para poder crecer son:

El primero de ellos es el de Fortalecimiento del negocio, en este reto está referido a que la empresa pueda ordenarse y formalizarse, así también es importante que el empresario conozca el adecuado manejo de sus inventarios, la administración de la liquidez, cuantifique su rentabilidad, conozca su mercado objetivo y sus clientes, entre otras cosas., por ultimo para lograr este reto, el MYPE se debe de capacitar, informarse y actualizar, asesorarse de lo que debe hacer. Este reto implica también que el mype esté convencido de querer hacer las cosas bien.

El segundo reto está relacionado con la Visión de integración o de asociación, en este reto debe llevar al empresario a actuar con responsabilidad y tener sentido de compromiso para poder trabajar en asociación con otros empresarios así y poder lograr objetivos comunes que les permita mejorar las condiciones de mercado, podemos decir que la unión hace la fuerza, y muchas veces el MYPE se siente limitado por los pequeños volúmenes de ventas que tiene o el pequeño capital del que dispone.

El tercer reto es la Innovación de los productos o servicios que ofrece, en este reto implica fortalecer y desarrollar su espíritu emprendedor, además, las MYPES pueden mejorar su competitividad basada en la investigación y/o transferencia de tecnología para mejorar, innovar sus procesos o productos. Esto implica inversión en tecnología.

El cuarto reto es el de Crear valor en la MYPE, d esta manera, los que participan directa o indirectamente sentirán que están contribuyendo en la riqueza generada en la empresa, que será compartida a todos a través del fortalecimiento de los recursos humanos y logrando una optimización en el uso de los activos físicos de la empresa.

Y el último reto es el Desarrollo y crecimiento sostenido, que permite apertura nuevos mercados, mejora en la calidad del producto, nuevos

puestos de trabajo, diversificación de los productos o servicios ofrecidos y nuevos retos por emprender.

Gestión

Según Ríos (2009) nos dice que la gestión:

Es un proceso oportuno y adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta las políticas de calidad en forma permanente con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o Cliente.

La gestión es indispensable para que todas las empresas, mejores la calidad de sus productos y servicios, por otra parte, las micro y pequeñas empresas, desconocen cómo gestionar adecuadamente sus recursos.

Norma ISO 9001 de la calidad

Si lo gerentes, desean actualizarse en las herramientas modernas de gestión, una de ellas es contar con certificados que garanticen su calidad, en este contexto la Norma ISO (2015) nos proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. Los requisitos funcionales son los siguientes:

Diseño, se establece un enfoque planificado para cumplir las especificaciones del producto o servicio.

Control del proceso, este proporciona instrucciones concisas para las funciones de manufactura o servicio.

Compras. Explica en detalle los métodos para aprobar a los proveedores y elaborar los pedidos.

Servicio, así también ofrece instrucciones detalladas para brindar el servicio después de la venta.

Inspección y prueba. Insta a los trabajadores y gerentes a verificar todos los pasos de la producción.

Capacitación, por ultimo permite especificar los métodos para detectar las necesidades de capacitación y llevar los registros correspondientes.

Las micro y pequeñas empresas del rubro de las carpinterías, no cuentan con certificados de calidad, pero a pesar de ello la calidad de los productos se puede apreciar por los clientes, ya que las experiencias de cada cliente han ocasionado que las MYPES, brinden una buena imagen y seguridad.

Principios de Gestión de calidad

Los gerentes actuales, para lograr una buena gestión deben conocer los principios o las bases de ella, de acuerdo con la Norma ISO 9001 (2015) nos dice que los principios de calidad son:

Organización orientada al cliente, está claro que todas organizaciones dependen de sus clientes, en consecuencia, deben esforzarse en comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y perseverar en exceder sus expectativas.

Liderazgo, todos líderes deben establecer la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a implicarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal, el capital humano, en este caso el personal es la esencia de una organización y su total involucramiento posibilita que sus habilidades sean empleadas para el beneficio de la organización

Enfoque basado en procesos, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos implicados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión, 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.

Mejora continua. El compromiso diario con la excelencia debe ser el objetivo permanente de la organización.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se fundamentan en el análisis de la información y los datos.

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, por ultimo una organización y sus proveedores son interdependientes, así también una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Los principios de gestión, pueden ayudar a que las micro y pequeñas empresas, tengan una base para mejorar la calidad en su organización, solo de esta manera pueden asegurar su éxito

Mejora continua

Las empresas, no deben quedarse satisfechos con los objetivos alcanzados, siempre se debe dar una mejora continua, de acuerdo con Flores (2010) nos dice que:

Mejora Continua es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo. Además, tiene la gran ventaja que lo podemos hacer en lo personal de una manera simple basándonos únicamente en el círculo de Deming o lo podemos llevar a gran escala aplicando otras metodologías ideadas para varios tipos de procesos.

Las micro y pequeñas empresas, buscan mejorar sus procesos, ya que sin ello no estarías dando un paso para mejorar la calidad, así también deben buscar mejorar la calidad del servicio, para que mejoren su posicionamiento en el rubro.

Liderazgo empresarial

De acuerdo con la Universidad de la Integración de las Américas (s.f) nos dice que el liderazgo es la “capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Es el proceso en el cual influyen líderes sobre sus seguidores, y viceversa, para lograr los objetivos de una organización mediante el cambio”. (p. 7)

Funciones Administrativas del Liderazgo

De acuerdo con la Universidad de la Integración de las Américas, (s.f), nos dice que la funciones admirativas del liderazgo son:

Funciones de representación. El líder desempeña la función de representación cuando actúan en nombre de la empresa o del departamento al que dirigen en actividades ceremoniales, legales y simbólicas.

Función de enlace. Los líderes desempeñan la función de enlace al interactuar con personas externas a la unidad de la organización.

Función de monitoreo (Supervisión). Los líderes desempeñan la función de monitoreo al obtener información, la mayor parte de la cual se analiza para detectar problemas y oportunidades, y para entender sucesos externos a la unidad de la organización.

Función de difusión. Los líderes desempeñan esta función al enviar información al resto del personal de su unidad en la organización, Los administradores tienen acceso a información restringida de sus subordinados.

Función de emprendedor. El líder desempeña esta función al innovar e iniciar mejoras, apoyándose en ideas obtenidas mediante la función de monitoreo.

Función de manejo de dificultades. Los líderes desempeñan esta función cuando realizan acciones correctivas durante situaciones de crisis o conflictos.

Función de asignación de recursos. Los líderes desempeñan esta función cuando programan, solicitan autorización y realizan actividades presupuestarias.

Función de negociador. El líder desempeña esta función cuando representa a la unidad de la organización en transacciones rutinarias y extraordinarias sin límites fijos, como lograr un solo precio o términos para la venta o adquisición de un bien o servicio, o el pago que se dará a un empleado.

Importancia del Liderazgo empresarial

De acuerdo con Rivera (2012) nos menciona que el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización, del mismo modo es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, se puede decir que una empresa puede tener una planeación adecuada, control etc. y no seguir existiendo por la falta de un líder apropiado, incluso dicha empresas puede carecer de planeación y control, pero, contando con un buen líder puede lograr salir adelante e incluso lograr el éxito.

Características de un buen líder

De acuerdo con Harvard (2016) nos menciona las características principales de un buen líder:

Manejan la complejidad. Los líderes que saben cómo obtener provecho y manejar la complejidad tienen la habilidad de resolver problemas y tomar decisiones sobre los sistemas que cambian tan rápidamente.

Mentalidad global. El papel de la globalización en el mundo de los negocios ha hecho más fuerte el nivel de complejidad, por lo que es importante que en la actualidad un líder tenga la capacidad de reconocer el entorno global e identificar las oportunidades que puede ofrecer otros sectores.

Actúan estratégicamente. Las habilidades estratégicas siempre han sido necesarias para un buen liderazgo, no obstante, las prácticas tradicionales con visión a largo plazo ya no son muy efectivas como antes, ya que actualmente el mundo requiere un proceso más flexible y continuo.

Promueven la innovación. Ninguna estrategia, por más brillante que sea, puede sostener la competitividad de una empresa indefinidamente. Por ello, saben que es necesario estar en constante renovación, generar nuevos productos, servicios o procesos de negocio, para seguir creciendo.

Emplear las redes. El trabajo se realiza en mayor profundidad a través de redes de relaciones fuera de los límites de las organizaciones. Los líderes que dominan las redes, saben que se trata de algo más que una técnica o herramienta, sino la oportunidad para fomentar la colaboración y así lograr las metas organizacionales.

Inspiran compromiso. Es crucial que los empleados de la organización, en todos los niveles, se mantengan interesados y comprometidos con el trabajo que realizan. "Los empleados pueden ocupar un puesto fijo por años, pero no generarán valor a la empresa si no están inclinados e interesados en su trabajo",

Flexibilidad. Ante los constantes cambios, los líderes saben que algo que funcionó extraordinariamente bien en el pasado, no necesariamente tendrá los mismos resultados después.

Ágiles para aprender. Ellos buscan oportunidades para aprender de nuevas experiencias. Logran mantener un estado mental de aprendizaje constante, en el que experimentan y luego reflexionan sobre sus éxitos y sus fracasos.
(p. 12)

Herramientas de liderazgo empresarial

De acuerdo con el Diario de Economía y Negocios del Perú (2016), nos menciona algunas herramientas para ejercer un buen liderazgo:

La inteligencia emocional. Los grandes líderes tienen empatía y tienen la capacidad de ‘leer’ las necesidades de las personas y sus deseos. Esto les permite hablar sobre estas necesidades y, en caso de ser posible, satisfacerlas. Cuando los colaboradores sienten que son comprendidos, establecen un enlace o conexión con la otra parte.

Contextualizar. Los grandes líderes responden a todos los desafíos con una mirada fresca, ya que ellos saben que lo que sirvió en una situación puede ser inútil en la próxima. Antes de actuar, buscan entender en profundidad los aspectos que definen una situación y adaptan sus estrategias y acciones en relación con ello.

Lideran el juego, no lo controlan. El liderazgo no se trata de controlar cada aspecto del proceso. De hecho, los grandes líderes motivan e inspiran a los demás y luego tratan de salir del camino para que sus trabajadores puedan hacer su trabajo. Todo consiste en influenciar, apoyar y orientar, mas no controlar.

Honestidad. Los buenos líderes muestran su verdadero yo. Son auténticos. Si el líder tiene una reputación basada en su honestidad, le resultará mucho más fácil darles malas noticias a sus trabajadores y enfrentar retos difíciles con todos ellos.

Amabilidad y respeto. La ignorancia y la arrogancia asesinan el liderazgo. También son una señal de inseguridad. Tratar a todos con respeto es necesario para establecer un estilo de liderazgo. La bondad supone un respaldo.

Colaboración. Esto es parte integral de los equipos de trabajo. Cuando la colaboración es sólida, los resultados pueden llegar a ser asombrosos. Esto hace posible comunicar mejor las estrategias, los objetivos y retos de la organización. Asociación. Los líderes podrían averiguar cuáles son las metas profesionales de sus empleados y luego hacer lo posible para ayudarles a llegar a ellas. Incluso si eso significa que dentro de cierto tiempo algunos de esos trabajadores tendrán que marcharse de la organización. Sin duda, el líder logrará contar con empleados felices y productivos.

Estrategias del liderazgo

De acuerdo con la Universidad Internacional de Valencia (2016) nos dice que las estrategias del liderazgo empresarial son:

La primera estrategia es tener iniciativa y abordar lo más rápido posible las diversas oportunidades que hay en la organización y que nadie está desarrollando.

La segunda estrategia recomendable es que establezcamos redes de contacto con las personas que más influyentes de nuestra organización.

La tercera estrategia es autogerenciar nuestra vida y nuestro trabajo. Esto quiere decir que si queremos tener liderazgo no podemos esperar a que el jefe nos diga lo que tenemos que hacer.

La cuarta estrategia de liderazgo empresarial tiene que ver con el hecho de tener visión estratégica de los temas que acontecen a nuestro trabajo en la empresa.

La quinta estrategia es ser un buen seguidor. Con esto hacemos referencia al hecho que, para ser un buen líder, tenemos que ser unos buenos seguidores.

La sexta estrategia hace referencia al trabajo en equipo. El líder no es el que labora de manera individual dentro de la organización sino el que aprovecha al máximo rendimiento de su equipo de trabajo.

La séptima estrategia es comunicar bien. Ser un buen líder no sólo consiste en tener buenas ideas sino en saberlas comunicar. Para esto, tenemos que entrenar la manera cómo hacemos llegar a nuestros compañeros lo mucho que sabemos sobre el puesto de trabajo que desarrollamos.

Liderazgo en cualquier puesto de trabajo

Es importante resaltar entonces que el liderazgo no es un rol que sea desempeñado tan solo por un grupo directivo de una empresa, sino más bien es un papel que puede recaer en cualquier persona, quien puede ejercer este papel sin importar el puesto que desempeñe dentro de la empresa, en este sentido de acuerdo con Piconero (2013) nos dice que:

Un empleado que ocupe una posición intermedia o baja dentro de una empresa no tiene porqué limitar su actuación a un mero conformismo o seguidísimo, sino que dentro de su esfera de actuación podrá adoptar una actitud activa, innovadora, luchadora, inconformista, preocupada por el

bien de la organización y motivadora para el resto del equipo. En definitiva, puede ejercer un liderazgo tan intenso como si ocupara el primer puesto del escalafón. Está claro que, una de las responsabilidades del líder de unas organizaciones fomentar el espíritu de liderazgo en todos los niveles de la organización, se puede decir que un líder que no consigue contagiar su entusiasmo, fomentar sus valores y su modo de laborar es un líder que de cierta manera ha fracasado. (p. 5)

Beneficios de un buen liderazgo

De acuerdo con Remacha (2016) nos dice que el liderazgo es beneficios para la organización y se manifiesta en los siguientes niveles:

A nivel individual. Favorece las relaciones de confianza y predisposición a colaborar y resolver problemas.

A nivel de Equipo. Fomenta la interacción en el equipo y se exige también por parte de los empleados, el intercambio de información, colaboración y relación de entornos que favorezcan a presentación de nuevas ideas y propuestas.

A nivel organizativo. Promueve una cultura abierta, inclusiva y diversa, en la que los empleados se sienten motivados a tomar decisiones responsables, compartir conocimientos y actuar conforme a valores sociales. (p. 16)

2.3 Marco conceptual

Historia del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería

La carpintería en la ciudad de Nuevo Chimbote, ha desarrollado su trayectoria a lo largo de todos estos siglos, a través de artesanos que adquirieron diversas técnicas, abriendo la artesanía original hasta constituirse en una verdadera profesión e inscribirse la carpintería, podemos decir que este arte es uno de los más destacados

ya que requiere de mucha concentración y destreza, en el momento de darle el acabado a diversos los diversos productos.

Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en el Perú

Las ventas en este rubro, creció en el 2014 el sector maderero tuvo un crecimiento de 6% y este año tendrá un ligero avance (7%), impulsado principalmente por el rubro inmobiliario. Las ventas del 2014 habrían cerrado en casi cuatro mil millones de soles, pero las exportaciones continúan en descenso.

Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de partes y piezas de carpintería

Se conoce como carpintería a la actividad laboral, arte, que dedica de madera excluyente a trabajar la madera para con la misma fabricar diversos objetos, elementos y mobiliario. Los muebles de madera son sin duda los más apreciados y consumidos por la gente en todo el mundo por que la madera está considerada como unos de los materiales más nobles, decorativos y cálidos a la hora de fabricar muebles para la casa.

Clientes

Universidades, colegios, centros de educación inicial, municipios, consumidor final.

Productos

Mesas, sillas, reposteros, camarotes, camas, estantes, vitrinas, etc.

Gestión de calidad en el Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas rubro fabricación de partes y piezas de carpintería

Sin duda las micro y pequeñas empresas en estudio, se encuentran en su día a día con limitaciones que deben superar con grandes dosis de esfuerzo por parte de todo el personal, en este sentido sin un líder que guíe a los empleados hacia su máximo

desarrollo personal y profesional dentro de la compañía resulta realmente complicado mostrarse competitivo en el sector, por lo tanto es importante que estas MYPES cuenten con “Líderes coach”, para guiar a sus empleados hacia su máximo desarrollo personal y profesional y ayudándoles a alcanzar sus objetivos haciendo que sean ellos los que descubran las mejores soluciones a los problemas que se les plantean, creando un lugar agradable donde trabajar e identificándose con la empresa para la que desarrollan su actividad profesional.

Gestión de calidad

Es un conjunto de procedimientos, que apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Liderazgo empresarial

Es la capacidad de comunicarse con un grupo de trabajadores, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las actividades o acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, No experimental - transversal - descriptivo

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a Gestión de calidad en el Liderazgo, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016, se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin. (2016)

Fue descriptivo de propuesta porque solo se describió las Características más relevantes de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

4.2 Población y muestra

a) Población

La población estuvo conformada por 13 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. (Ver anexo 3)

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 13 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. (Ver anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más 	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino 	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario 	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Dueño - Administrador 	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas 	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas 	Razón
		N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores. 	
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Personas familiares - Personas no familiares 	Nominal
		Objetivo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia 	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo	Es un proceso de gestión por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes.	Termino gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - Tengo cierto conocimiento - No 	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Lluvia de ideas - Atención al cliente - La 5 s - Outsourcing - otros - Ninguno 	
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - La escala de puntuaciones - Evaluación 360° - Otros 	
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Si - A veces - No 	
		Significado de la palabra Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Si - Tiene tengo conocimiento - No 	
		Aplica un liderazgo democrático	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - Nunca 	

		Se considera un buen líder	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
		Promueve el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	
		Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	
		El líder es primordial para las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	
		Tipo de líder que necesita la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Constructor de un proyecto de futuro - Líderes desarrolladores de personas y equipos - Líderes que fomenten el trabajo en equipo 	

4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes (5), de las micro y pequeñas empresas (4), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en el Liderazgo (11).

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016?</p>	<p>Objetivo general Describir las principales características de Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos específicos . Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>Gestión de calidad bajo en el enfoque del Liderazgo</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 13 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>Diseño El diseño de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a la Gestión de calidad en el Liderazgo, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p>	<p>Técnica La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumento: En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario Plan de análisis de los datos Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>

Continúa...

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
	<p>. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>. Describir las principales características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p>	Gestión de calidad en el Liderazgo	<p>Muestra: La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 19 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>- Fue transversal porque el estudio “Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2018, se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. (2016)</p> <p>- Fue descriptivo porque solo se describió las Características más relevantes de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.</p>	

4.7 Principios éticos:

La presente investigación que se realizó a las micro y pequeñas empresas (MYPE), estuvo bajo el sustento de principios éticos, dentro ellos tuvimos a la responsabilidad ética, donde se preservó *la libertad*, los valores, los derechos humanos y el respeto tanto por el autor como de los representantes legales de las MYPE, también se consideró el *principio de justicia*, el cual exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad, porque es la cualidad que posee cierta información de mantenerse reservada para el conocimiento de una persona o de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva y por último el principio de *Confidencialidad*, es decir se respetó la confidencialidad de los representantes, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Datos generales:	N	%
Edades (años)		
18 – 30	0	0.00
31 – 50	9	69.23
51 años a más.	4	30.77
Total	13	100.00
Sexo		
Femenino	0	0.00
Masculino	13	100.00
Total	13	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	13	100.00
Superior no universitaria	0	0.00
Superior universitaria	0	0.00
Total	13	100.00
Cargo		
Dueño	13	100.00
Administrador	0	0.00
Total	13	100.00
Tiempo en el Cargo		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	0	0.00
7 años a más	13	100.00
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

De la Empresa:	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	0	0.00
7 años a más	13	100.00
Total	13	100.00
Numero de colaboradores		
1 a 5	13	100.00
6 a 10	0	0.00
11 a más	0	0.00
Total	13	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	13	100.00
Personas no familiares	0	0.00
Total	13	100.00
Objetivo de la empresa		
Generas ganancias	13	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

Gestión de calidad en el Liderazgo	N	%
Termino gestión de calidad		
Si	2	15.38
Tengo cierto conocimiento	0	0.00
No	11	84.62
Total	13	100.00
Técnicas de gestión de calidad que aplica		
Benchmarking	0	0.00
Empowerment	0	0.00
Lluvia de ideas	0	0.00
Las 5 S	0	0.00
Liderazgo empresarial	13	100.00
Total	13	100,0
Dificultades del personal en la gestión de calidad		
Poca iniciativa	13	100.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Total	13	0.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		100.00
La observación	9	69.23
La evaluación	4	30.77
La escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	13	100.00
Gestión de calidad mejora rendimiento de la empresa		
Si	13	100.00
A veces	0	0.00
No	0	0.00
Total	13	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016. *Concluye*

Gestión de calidad en el Liderazgo	N	%
Termino de Liderazgo		
Si	8	61.54
Tengo cierto conocimiento	5	38.46
No	0	0.00
Total	13	100.00
Se considera un buen líder		
Si	7	53.85
No	6	46.15
Total	13	100.00
Promueve el trabajo en equipo		
Siempre	2	15.38
A veces	10	76.92
Nunca	1	7.69
Total	13	100.00
Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas		
Siempre	9	69.23
A veces	4	30.77
Nunca	0	0.00
Total	13	100.00
El líder es primordial para las organizaciones		
Si	13	100.00
No	0	0.00
Total	13	100.00
Tipo de líder que necesita la empresa		
Constructor de un proyecto de futuro	2	15.38
Líderes desarrolladores de personas y equipos	7	53.85
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	4	30.77
Total	13	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de Resultados:

Tabla 1.

Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.

El 69.23% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, esto coincide Echevarría (2015) quien establece que el 42.86% oscilan entre 31 y 50 años. Pero se contrasta con Neciosup (2014) quien establece que el 45% es de 46 a más años, del mismo modo con Muñoz (2015) quien expresa que el 33,3% manifiestan tener de 36 a 46 años de edad, así también con Rojas (2013) el 40% de los dueños de las MYPES tienen entre 35-40 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de los representantes, son personas adultas, que lograron aprender mucho del negocio, por lo cual tienen un alto grado de experiencia.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Palma (2015) el cual muestra que, el 100% de los representantes son de género masculino, del mismo modo con Neciosup (2014) quien establece que el 64% son de género masculino, de la misma manera con Rojas (2013) quien menciona que el 90% son del sexo masculino. Pero se contrasta con Echevarría (2015) quien establece que el 57.14% de los representantes son de género femenino. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes son del género masculino, ya que ellos cumplen con el perfil para el trabajo de carpintería.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios secundarios, esto coincide con Palma (2015) el cual muestra que, el 83% tienen grado de instrucción de secundaria completa. Por otra parte, esto contrasta con Echevarría (2015) quien establece que el 50% tienen estudio superior universitaria, del mismo modo con Neciosup (2014) quien establece que el 26%

tienen Estudios Universitarios, así también con Rojas (2013) quien menciona que el 30% de propietarios solo tienen primaria completa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes son personas con estudios secundarios, y esto es porque no tuvieron los recursos suficientes para solventar sus estudios superiores.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes son las fundadoras de los negocios, ya que sus padres los dejaron cargo.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo más de 7 años, esto contrasta con Palma (2015) el cual muestra que, el 59% tiene entre 10-30 años desempeñándose en el cargo. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes son personas con un buen tiempo en el cargo, permitiéndoles obtener más experiencia y destacarse más como carpintero.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, esto coincide con Echevarría (2015) quien establece que el 42.86% tienen más de 6 años en el rubro. Pero se contrasta con Neciosup (2014) quien establece que el 29% llevan entre 0 a 5 años en el mercado. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas, están en el rubro más de 7 años, y esto les ha permitido poder adaptarse en el entorno.

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, esto contrasta con Neciosup (2014) quien establece que el 40% tienen entre 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas, cuentan entre 1 a 5 trabajadores, ya que no tienen la suficiente solvencia para contratar más personal.

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a sus familiares. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas, tienen trabajando a sus familiares, ya que consideran que es apoyo económico para ellos.

El 100.00% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, esto coincide con Neciosup (2014) quien establece que el 62% se orientan a maximizar ganancias. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias, y de esta manera poder solventar los gastos de hogar.

Tabla 3.

Características de la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas

El 84.62% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes no conocen el termino Gestión de calidad, debido, a que solo tiene secundaria completa, y no investigan dicho tema.

El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión el liderazgo empresarial, esto coincide con Neciosup (2014) quien establece que el 41% utiliza la técnica de Liderazgo. Pero se contrasta con Palma (2015) el cual muestra que, el 67% no aplica técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes utilizan el liderazgo empresarial, para motivar a sus trabajadores al trabajo en equipo.

El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran las dificultades en la aplicación de la gestión de calidad, es la poca iniciativa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes consideran que sus

trabajadores no tienen iniciativa de seguir aprendiendo nuevos conocimientos en Gestión.

El 69.23% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la observación, esto coincide con Palma, (2015), el cual muestra que, el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes, miden el rendimiento a través del desempeño diarios de sus trabajadores, observan sus formas de trabajar y su eficiencia.

El 100.00% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes consideran que la Gestión de calidad, en este caso al aplicar el Liderazgo, se mantiene un buen clima laboral y esto mejora la productividad de la empresa.

El 61.54% de los representantes conocen el significado de Liderazgo y el 38.46% tienen cierto conocimiento. Esto demuestra que la mayoría de los emprendedores conocen este término dado que es uno de los términos que las empresas utilizan cada día, por ende, han mejorado sus conocimientos en esta herramienta fundamental para mejorar la productividad de su capital humano.

El 53.85% de los representantes se consideran buenos líderes y el 46.15% no. Esto demuestra que la mayoría se consideran buenos líderes, dado que respetan la opinión de su equipo, del mismo modo contribuyen al aprendizaje de ellos.

El 76.92% de los representantes a veces promueven al trabajo en equipo, el 15.38% siempre y el 7.69% nunca. Esto demuestra que la mayoría consideran que promueven el trabajo en equipo dado que cada día antes de iniciar las actividades, se hace una pequeña reunión para determinar cuáles eran las metas al finalizar las operaciones, entonces el equipo de trabajo tiene un objetivo en común que es mejorar los beneficios para la empresa y para ellos.

El 63.23% de los representantes aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo, y el 30.77% a veces. Esto demuestra que la mayoría relativa afirma que en ocasiones su equipo de trabajo comete errores, pero ellos no los castigan sino más bien los ayudan a resolverlos de una manera paciente.

El 100.00% de los representantes consideran que el líder es primordial para las organizaciones. Esto demuestra que la totalidad consideran que en la actualidad los líderes son importantes, porque son ellos quienes motivan al trabajo en equipo además que mejoran el rendimiento del capital humano.

El 53.85% de los representantes consideran que el tipo de líderes que necesita la empresa son Líderes desarrolladores de personas y equipos, el 30.77% consideran que se necesitan Líderes que fomenten el trabajo en equipo y el 15.38% líderes Constructores de un proyecto de futuro. Esto demuestra que la mayoría relativa consideran que las empresas necesitan líderes que estimulen al crecimiento, del mismo modo líderes que fomenten el trabajo en equipo, que incentiven a los trabajadores a esforzarse por ser mejores cada día.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La totalidad de los representantes, tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, cuentan con grado de instrucción secundaria, son los dueños de la empresa y llevan en el cargo más de 7 años.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas, tienen un tiempo de permanencia en el rubro de más de 7 años, tienen entre 1 a 5 trabajadores, siendo personas familiares, por ultimo las empresas se formaron para generar ganancias.

La totalidad relativa de los representantes, no conocen el termino gestión de calidad, pero solo lo aplican de manera empírica siendo su herramienta principal el Liderazgo, a su vez mencionan que el personal no tiene iniciativa, en la implementación de la gestión de calidad, del mismo modo miden el rendimiento del personal a través de la observación, por ultimo afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Por otra parte, conocen el significado de Liderazgo, se consideran buenos líderes, a veces promueven al trabajo en equipo, aseguran que siempre cuando su equipo comete errores los ayudan a resolverlo, consideran que el líder es primordial para las organizaciones consideran que el tipo de líderes que necesita la empresa son Líderes desarrolladores de personas y equipos.

6.2. Recomendaciones

Implementar programas de capacitación en temas de gestión empresarial, a través de las charlas que brindan algunas instituciones como son las Municipalidades, la SUNAT, y otras entidades que apoyan y orientan a una mejor administración en estos pequeños negocios, de esta manera obtendrán nuevos conocimientos para que puedan aplicarlo en los procesos de la empresa.

Crear planes de incentivos, tanto económicos y no económicos de esta manera se puede mejorar significativamente el desempeño de los trabajadores en sus tareas diarias, debido a que ellos sabrán que por sus logros obtendrán una recompensa, por ende, se esforzarán más en el trabajo y mejorarán su productividad.

Aplicar el liderazgo participativo, de esta manera se puede generar mayor motivación, implicación y compromiso del equipo, dado que cuando los miembros de un equipo ven que tienen libertad para aportar sus ideas y soluciones, su motivación aumenta.

REFERENCIAS

- Agostino, A. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de, <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Bohórquez, E. (2014). *¿Cómo está el liderazgo en Colombia?*. Recuperado de, <https://www.elespectador.com/noticias/economia/esta-el-liderazgo-colombia-articulo-475289>
- Executive Education (INCAE), (2017). *A las PYMES de América Latina les falta “mundo”*. Recuperado de, <http://www.incae.edu/es/blog/2017/05/26/las-pymes-de-america-latina-les-falta-mundo.html>
- Diario de economía y negocios del Perú, (2016). *Herramientas que hacen posible que los líderes 'brillen'*. Recuperado de, <https://gestion.pe/empleo-management/herramientas-que-hacen-posible-que-lideres-brillen-2083922>
- Echevarría (2015). *La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro confección de ropa deportiva, en Galerías Alfa, Chimbote, Año 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Flores, M. (2010). *Definición de Mejora Continua*. Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Havard, E. (2016). *Las 8 características de un buen líder según Harvard*. Recuperado de, <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-8-caracteristicas-de-un-buen-lider-segun-harvard>
- Izquierdo, L. y Novillo, P. (2017). *El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas*. Recuperado de,

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300013

Laserna, E. (2012). *El liderazgo en la empresa española*. Recuperado de, <http://blog.brainstormer.es/el-liderazgo-en-la-empresa-espanola/>

Muñoz, K. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

Neciosup, L. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

Norma ISO 9001, (2015). Los 8 principios de gestión de la calidad. Recuperado de, <http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Palma, M. (2015). “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

Piconero, G. (2013). *Liderazgo empresarial*. Recuperado de, <https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Liderazgo-Empresarial/pdf?dl&preview>

Remacha, M. (2016). *Liderazgo responsable*. Recuperado de, <http://www.iese.edu/Aplicaciones/upload/ST0398.pdf>

Rivera, L. (2012). *La importancia del liderazgo en la organizaciones*. R Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/leidymargaritarivera/2012/02/27/importancia-del-liderazgo-en-las-organizaciones/>

- Rojas, L. (2013). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo -año 2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Universidad de la Integración de las Américas, (s.f). *Liderazgo empresarial*. Recuperado de, http://www.unida.edu.py/calidad/wp-content/uploads/2015/08/LIDERAZGO-EMPRESARIAL_CICLO-II.pdf
- Universidad Internacional de Valencia, (2016). *7 estrategias de liderazgo empresarial*. Recuperado de, <https://www.universidadviu.es/7-estrategias-de-liderazgo-empresarial/>
- Uriol, M. (2013). *Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, año -2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Vaez, P. (2015). *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 pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Vásquez, C. (2013). *El liderazgo como base de nuevas estrategias en las pymes*. Recuperado de, <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-como-base-de-nuevas-estrategias-en-las-pymes/>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Introducción		X													
Revisión de la literatura			X												
Antecedentes			X												
Bases teóricas			X												
Marco conceptual				X											
Hipótesis				X											
Metodología					X										
Diseño de la investigación					X										
Población y muestra					X										
Definición y operacionalización de la variable					X										
Técnicas e instrumentos					X										
Plan de análisis					X										
Matriz de consistencia					X										
Principios éticos					X										
Resultados de la Investigación						X									
Tablas						X									
Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe final de investigación, artículo científico y ponencia										X	X	X	X	X	X

Anexo 2. Presupuesto

Concepto	Valor
Taller de tesis	S/. 2 100.00
Pasajes	S/. 200.00
Internet	S/. 200.00
Impresión del proyecto	S/. 10.00
Libros de gestión	S/. 50.00
Folder manila	S/. 1.50
Hojas cuadriculadas	S/. 10.00
USB	S/. 25.00
Otros	S/. 60.00
Total	S/. 2 656.50

Financiamiento: autofinanciado por el estudiante

Anexo 3. Población

N°	EMPRESAS	REPRESENTANTES	DIRECCION
1	Carpintería Beto	Beto Carlos	San Luis II etapa
2	Carpintería MARLON	Anónimo	San luis II etapa
3	Carpintería José	Anónimo	A.v la paz
4	Carpintería Eliza	Elizabeth Pérez	Las gardenias
5	Carpintería Marta	Anónimo	San luis II etapa
6	Carpintería Juana	Anónimo	San luis II etapa
7	Carpintería Pedrito	Anónimo	San luis II etapa
8	Carpintería Anabel	Anónimo	San luis II etapa
9	Carpintería Piero	Anónimo	San luis II etapa
10	Carpintería Mauricio	Mauricio	San luis II etapa
11	Carpintería Polo	Anónimo	San luis II etapa
12	Carpintería y reparación de muebles Tomas	Tomas Ponte	San luis II etapa
13	Carpintería	Isacc	San luis II etapa

Anexo 4. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: *“Gestión de calidad en el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricación de partes y piezas de carpintería, AA.HH San Luis, Nuevo Chimbote, 2016”*

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

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LIDERAZGO

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

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

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros
- g) Ninguno

12. Dificultades tienen los trabajadores en la implementación de gestión de calidad

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento

- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

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

- a) Si
- b) A veces
- b) No

15. Significado de la palabra Liderazgo

- a) Si
- b) Tengo cierto conocimiento.
- c) No

16. ¿Se considera un buen líder?

- a) Si
- b) No

17. ¿Promueve el trabajo en equipo?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

19. El líder es primordial para las organizaciones

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

20. Tipo de líder que necesita la empresa

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

Anexo 5. Figuras

a) Referente los representantes de las micros y pequeñas empresas:

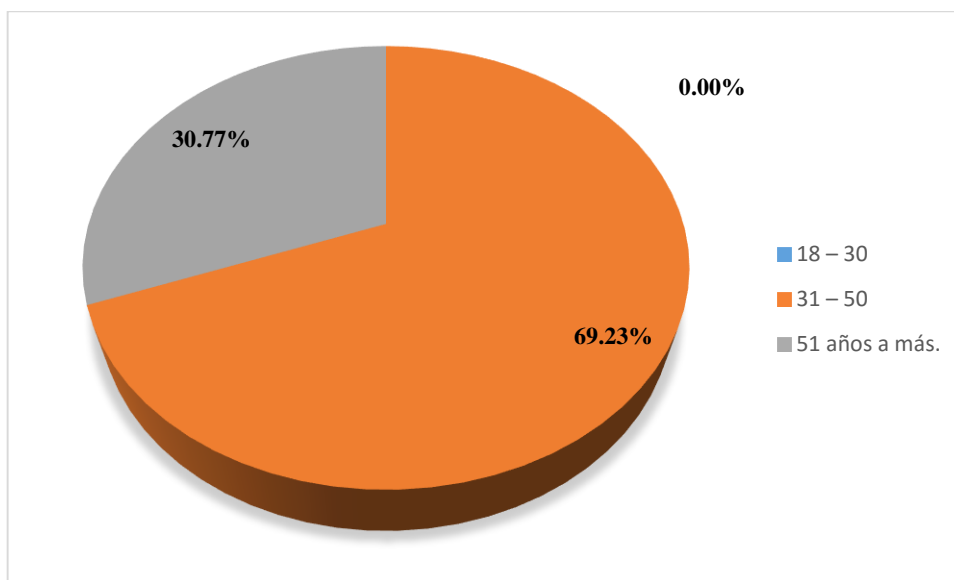


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

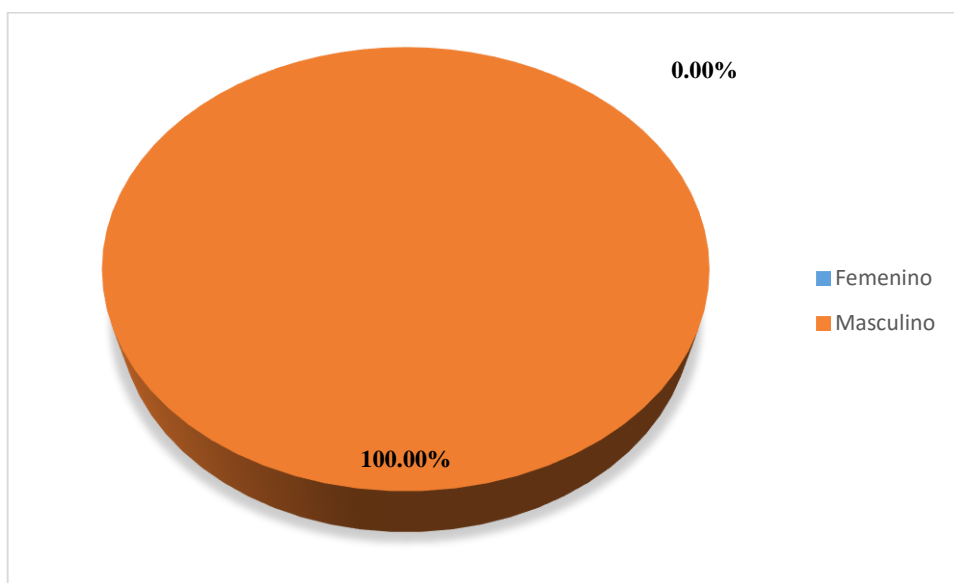


Figura 2. Genero del representante

Fuente: Tabla 1

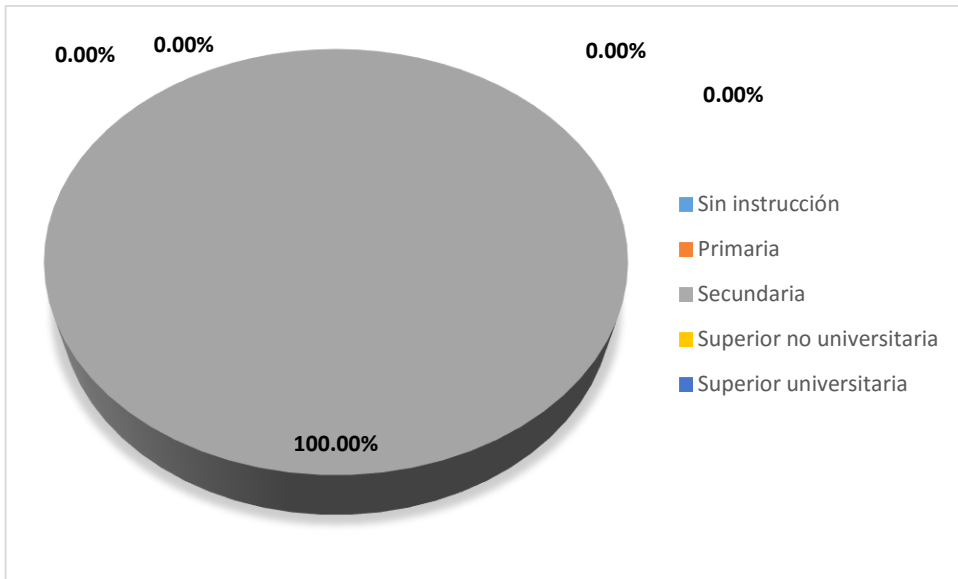


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

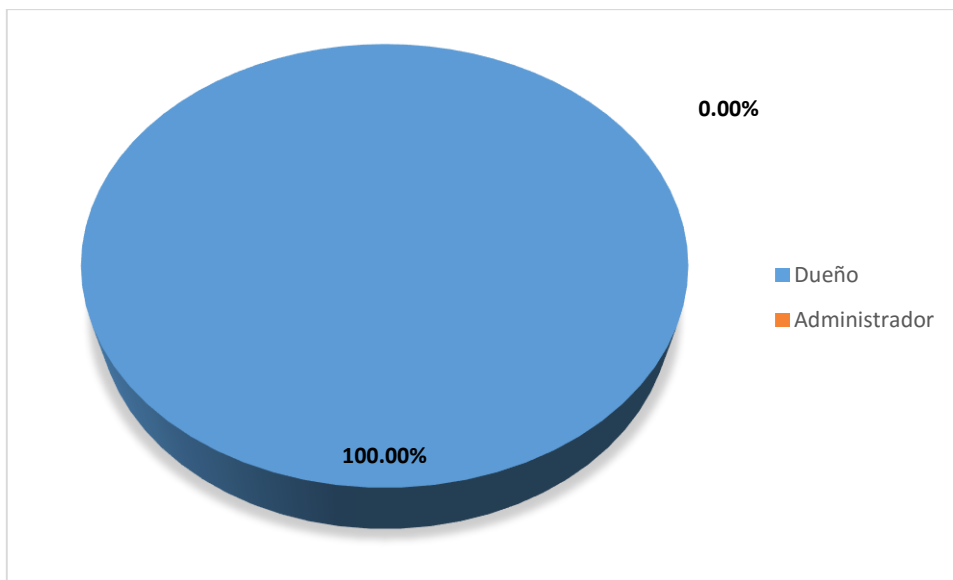


Figura 4. Cargo

Fuente: Tabla 1

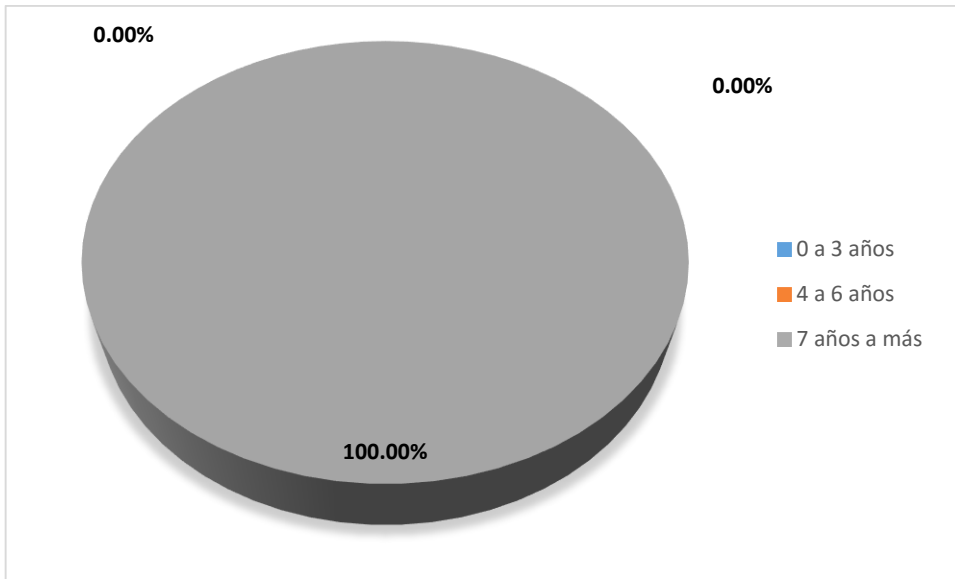


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

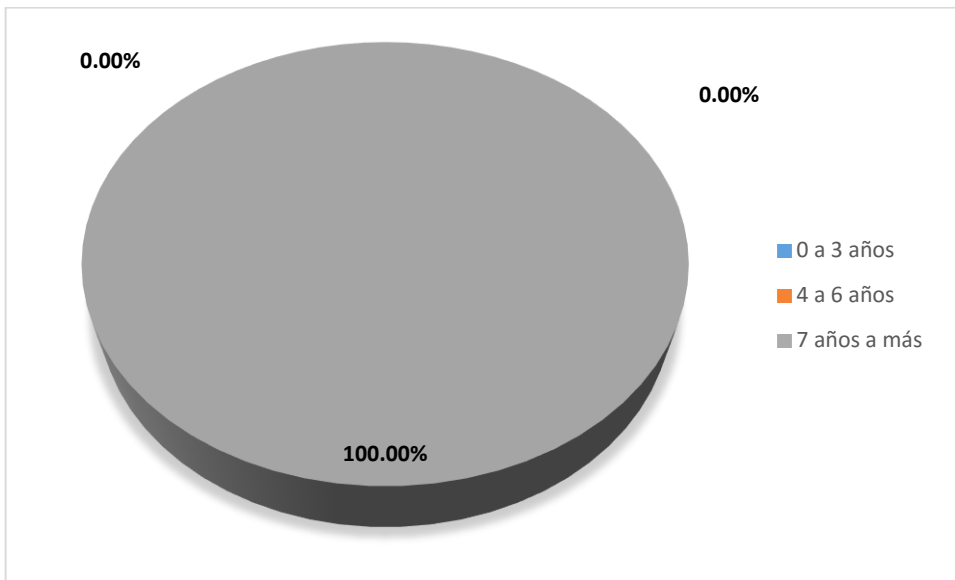


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente: Tabla 2

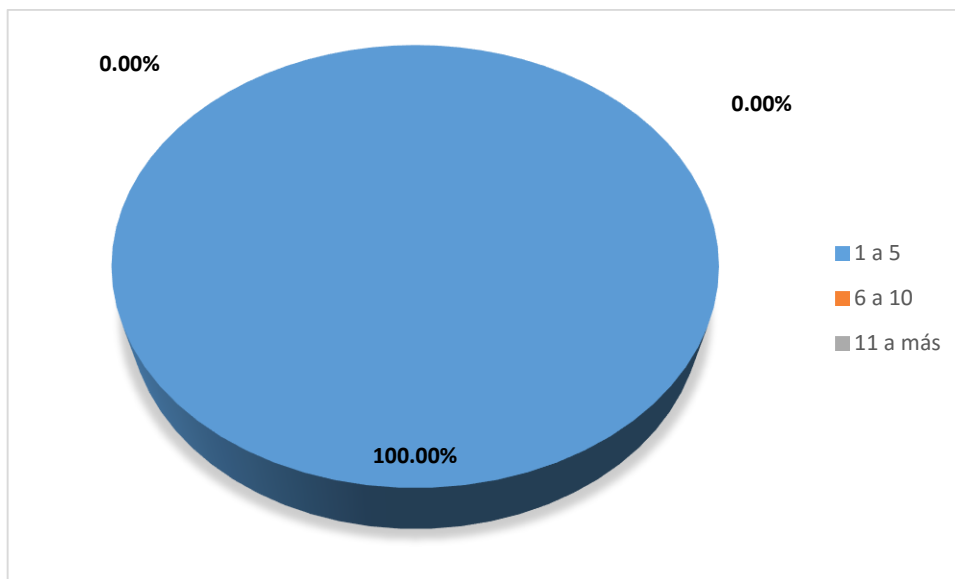


Figura 7. N° de trabajadores

Fuente: Tabla 2

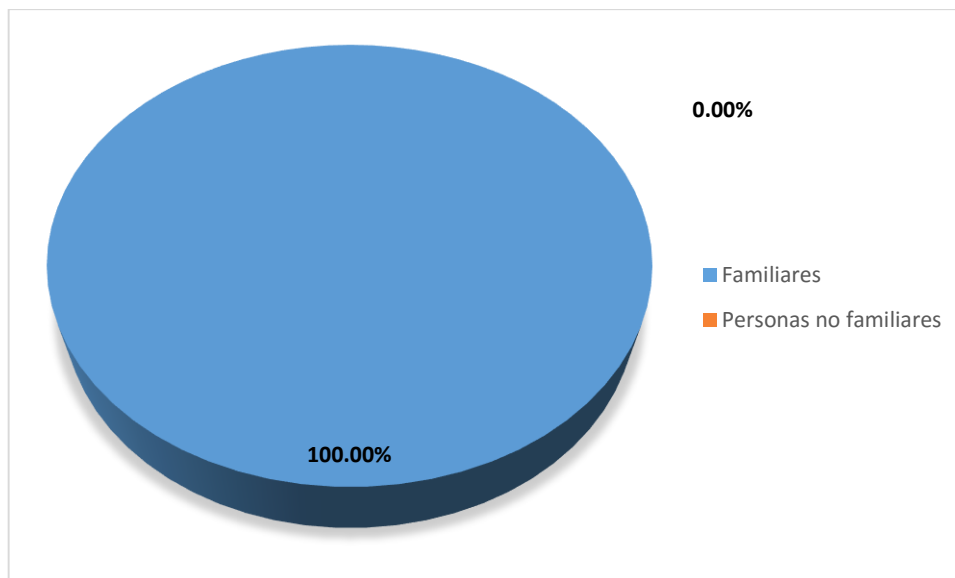


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente: Tabla 2

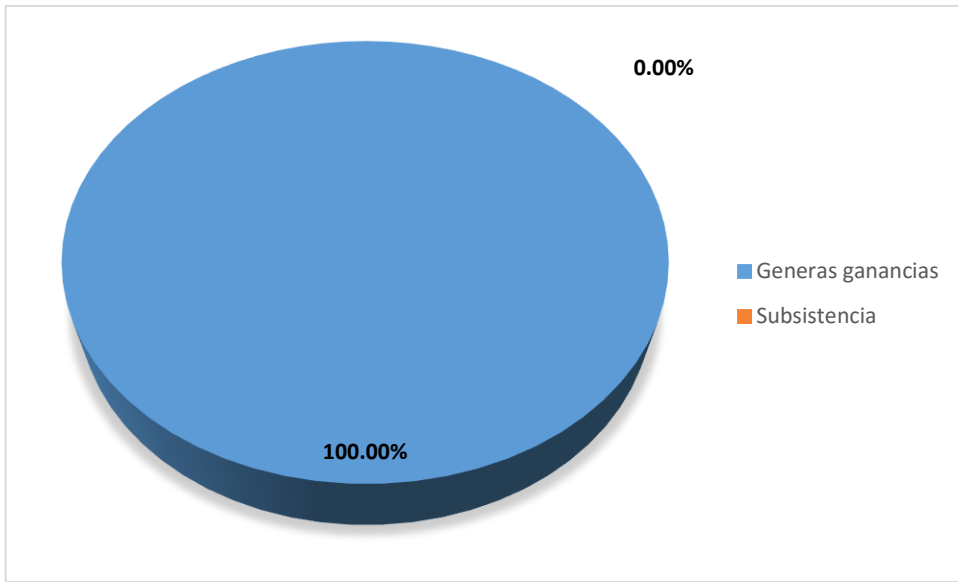


Figura 9. Finalidad de la MYPE

Fuente: Tabla 2

c) Referente a la Gestión de calidad en el Liderazgo en las micros y pequeñas empresas:

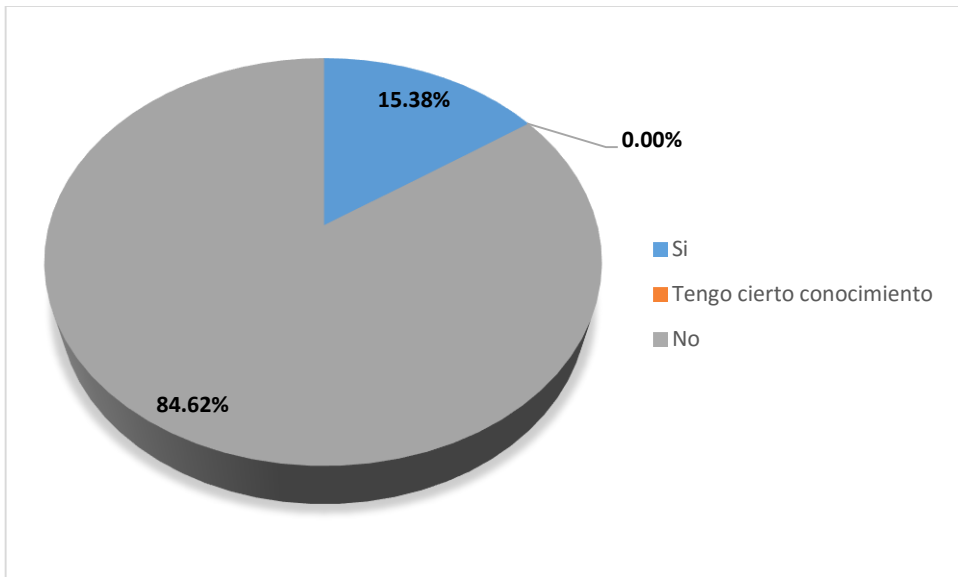


Figura 10. Conocen el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

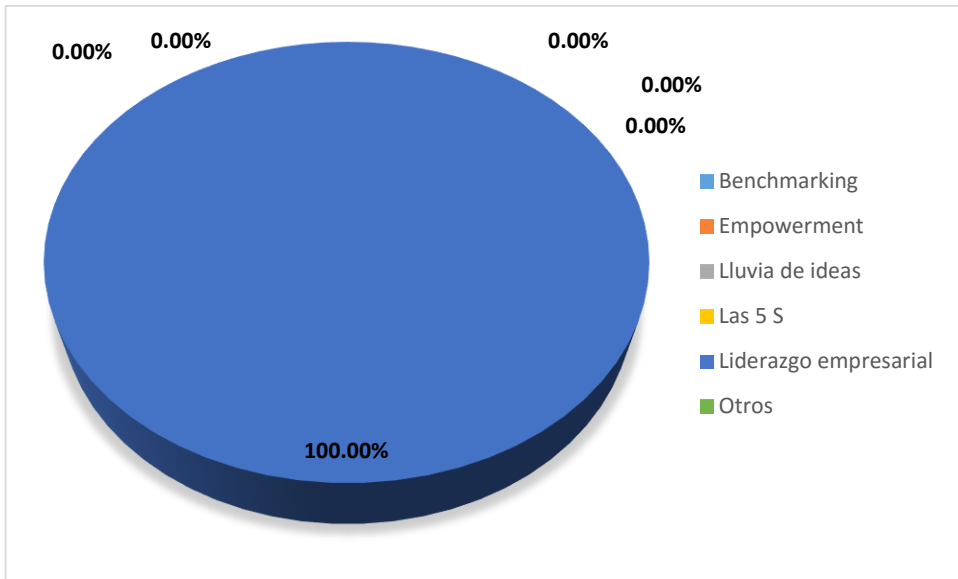


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

Fuente: Tabla 3

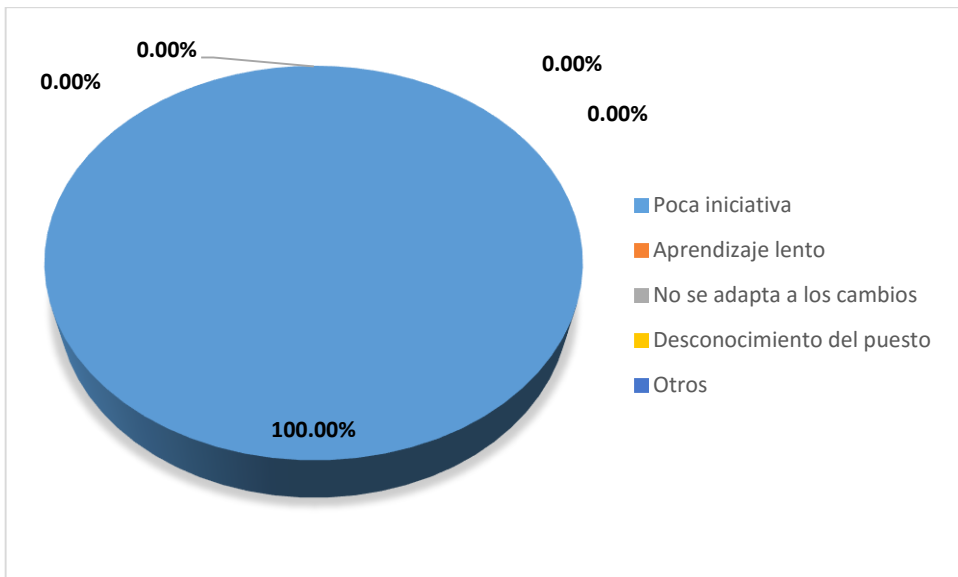


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

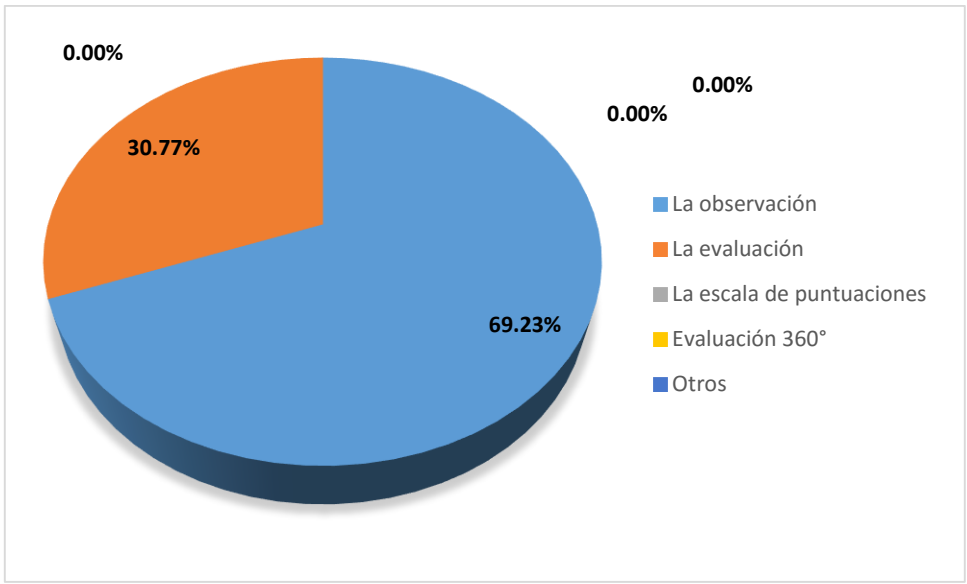


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente: Tabla 3

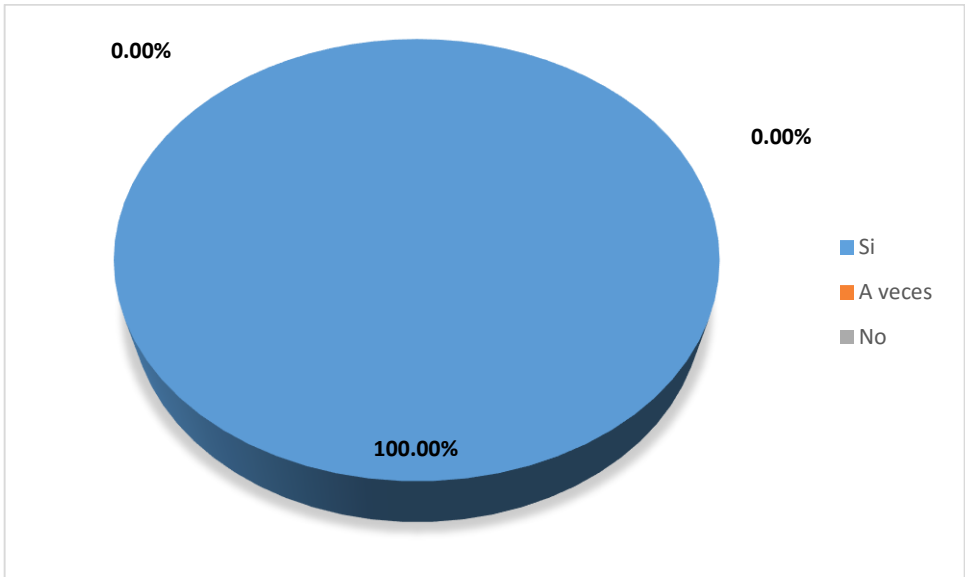


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa

Fuente: Tabla 3

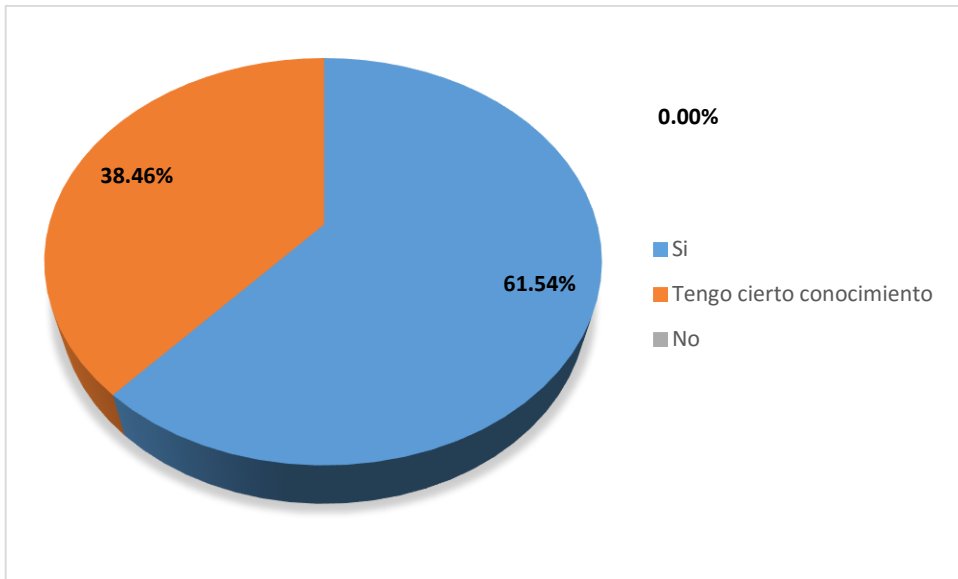


Figura 15. Significado de la palabra Liderazgo

Fuente: Tabla 3

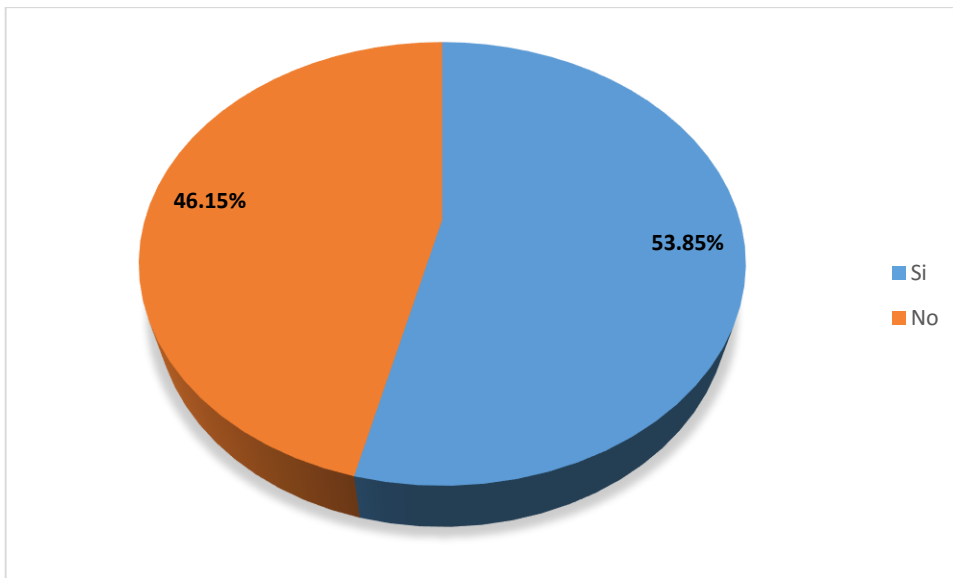


Figura 16. Se considera un buen líder

Fuente: Tabla 3

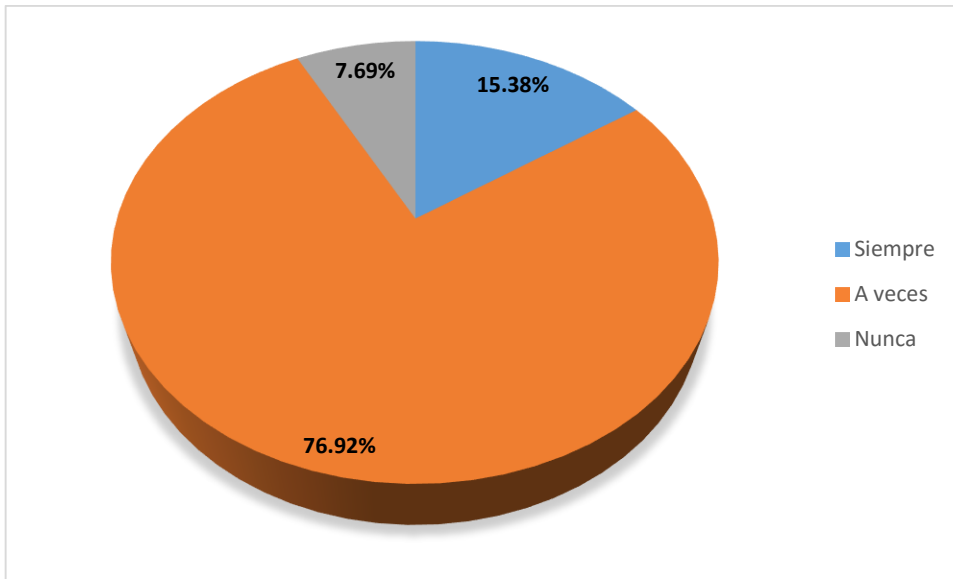


Figura 17. Promueve el trabajo en equipo

Fuente: Tabla 3

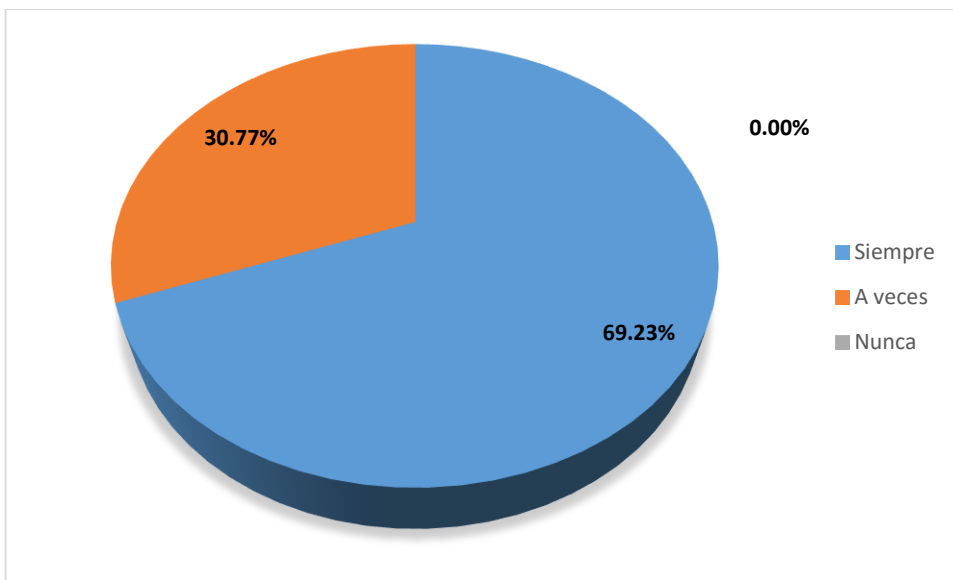


Figura 18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas

Fuente: Tabla 3

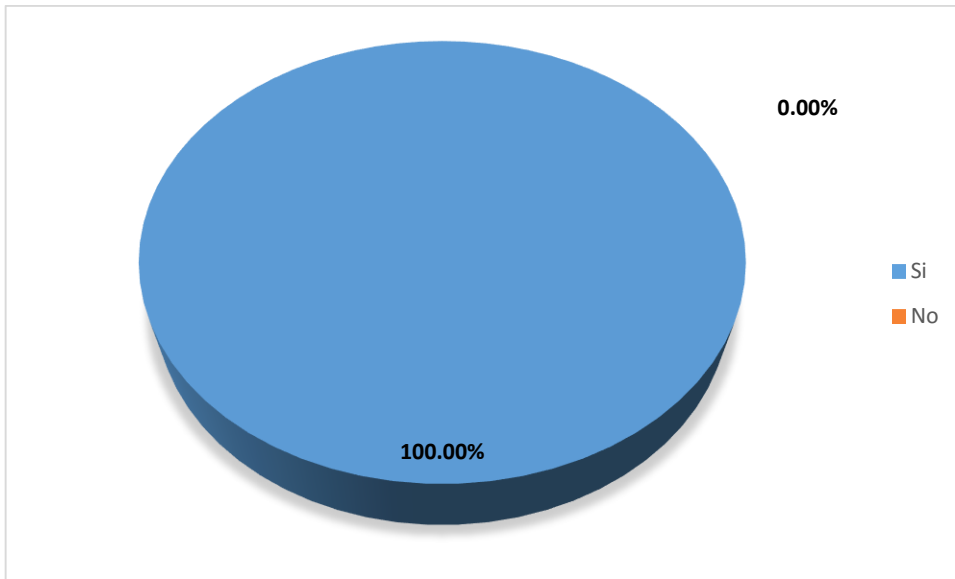


Figura 19. El líder es primordial para las organizaciones

Fuente: Tabla 3

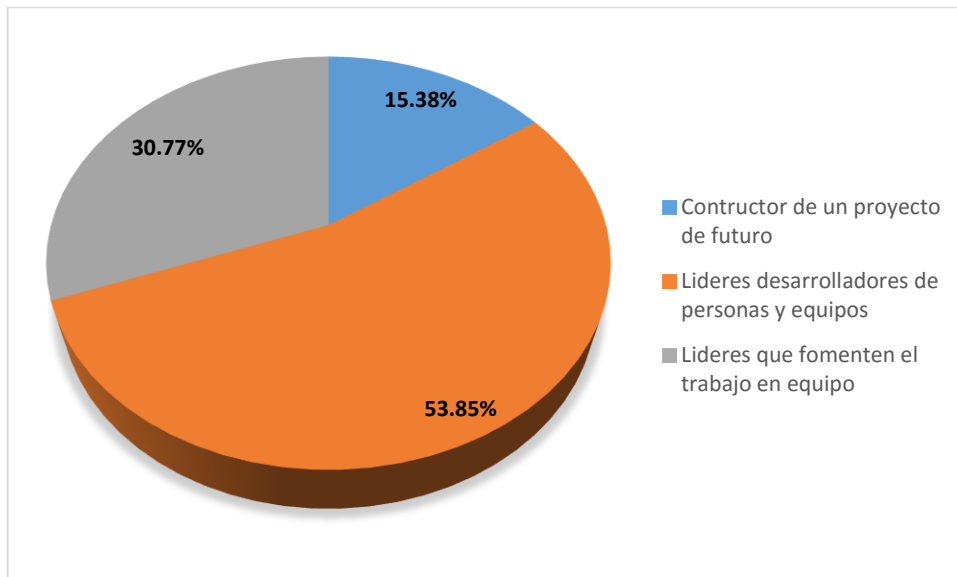


Figura 20. Tipo de líder que necesita la empresa

Fuente: Tabla 3