



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIA - RUBRO FABRICACION DE MUEBLES DEL  
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019.

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

**AUTORA**

ROSALES VARA, ZULLY SUZANNE

ORCID: 0000-0001-9370-7280

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Rosales Vara, Zully Suzanne  
ORCID: 0000-0001-9370-7280  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias  
ORCID: 0000-0002-6399-5928  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
ORCID: 0000-0002-5746-9374  
Limo Vásquez, Miguel Ángel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571  
Cerna Izaguirre, Julio César  
ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todopoderoso por ser mi guía y por haberme brindado las fuerzas, la sabiduría, la paciencia y la persistencia para concluir con mis objetivos y metas.

A mis padres por todo el apoyo y ánimo, por la educación que me brindaron todos estos años, les agradezco por siempre confiar en mí y por amarme con todos mis defectos, mi amor por ustedes es invaluable.

Y finalmente agradezco a mi Docente Reinerio Centurión por brindarme su enseñanza, por todo el apoyo, ánimo, paciencia y el tiempo dedicado en el desarrollo de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, él forjador de mi camino, él que me acompaña en cada paso que doy, gracias a él que me fortalece y me llena de oportunidades cada día.

A mis queridos padres Pedro y Julia por su amor incondicional, por haberme forjado como la persona que soy y por siempre confiar en mí y darme todo su apoyo.

A mis hermanas Flor y Gisela por todo el apoyo y cariño, por cada consejo brindado y por siempre mantener su confianza en mí.

A mi adorado Kayser y Chappie por su afecto y su cariño que son los detonantes de mi felicidad, por cada día sacarme una sonrisa y hacerme ver lo maravilloso que es la vida.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro fabricación de muebles del Distrito de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, se utilizó una población muestral de 40 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas a través de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% de los encuestados tienen una edad de 31 a 50 años; el 75% de los encuestados desempeñan el cargo de dueño; el 50% de los encuestados tienen un grado de instrucción secundaria; el 70% de los encuestados tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad; el 62.50% manifiesta que los trabajadores tienen un aprendizaje lento para implementar una gestión de calidad; el 60% menciona que el líder permite a la empresa a ser eficiente; el 72.50% realizan la corrección de los errores producidos por los trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de representantes son personas adultas que cuentan con experiencia en el rubro, que tienen un grado de instrucción secundaria, debido a esto tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, por tal motivo tienen dificultades para su implementación; sin embargo, mencionan que un buen líder permite a la empresa a ser eficiente.

**Palabras clave:** Calidad, gestión, liderazgo

## **Abstract**

The present research had the general objective: To determine the characteristics of leadership as a relevant factor in the quality management and improvement plan in micro and small companies in the furniture-manufacturing industry sector of the Chimbote District, 2019. The research was Non-experimental - transversal - descriptive, a sample population of 40 micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 15 questions was applied through the survey, obtaining the following results: 62.50% of the respondents have an age of 31 to 50 years; 75% of the respondents hold the position of owner; 50% of the respondents have a secondary education degree; 70% of the respondents have some knowledge of leadership as a relevant factor in quality management; 62.50% state that workers have slow learning to implement quality management; 60% mention that the leader allows the company to be efficient; 72.50% correct the errors produced by the workers. The research concludes that the majority of representatives are adults who have experience in the field, who have a secondary education degree, due to this they have some knowledge of leadership as a relevant factor in quality management, for this reason they have difficulties in its implementation; However, they mention that a good leader allows the company to be efficient.

**Key words:** Quality, management, leadership

## CONTENIDO

TITULO .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Hipótesis.....	48
2.4. Variables .....	48
III. METODOLOGÍA .....	49
3.1. Tipo y nivel de la investigación .....	49
3.2. Diseño de la investigación .....	49
3.3. Población y muestra .....	49
3.4. Definición y operacionalización de la variable .....	50
3.5. Técnicas e instrumentos .....	52
3.6. Plan de análisis.....	52
3.7. Matriz de consistencia.....	53
3.8. Principios éticos .....	54
IV. RESULTADOS.....	55
4.1. Resultados .....	55
4.2. Análisis de resultados.....	59
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1. Conclusiones .....	77
5.2. Recomendaciones.....	78
Referencias bibliográficas.....	79
Anexos .....	90

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.....	55
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.....	56
<b>Tabla 3.</b> Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.....	56
<b>Tabla 4.</b> Plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.....	57

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad.....	104
<b>Figura 2.</b> Grado de instrucción.....	104
<b>Figura 3.</b> Cargo.....	105
<b>Figura 4.</b> Permanencia en el cargo.....	105
<b>Figura 5.</b> Permanencia en el rubro.....	106
<b>Figura 6.</b> Número de trabajadores.....	106
<b>Figura 7.</b> Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.....	107
<b>Figura 8.</b> Dificultad para implementar una gestión de calidad.....	107
<b>Figura 9.</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	108
<b>Figura 10.</b> Aporte de la gestión de calidad para alcanzar los objetivos y metas.....	108
<b>Figura 11.</b> Promoción del trabajo en equipo.....	109
<b>Figura 12.</b> Competencias propias de un líder.....	109
<b>Figura 13.</b> Empresa eficiente por el líder.....	110
<b>Figura 14.</b> Corrección de los errores producidos por los trabajadores.....	110
<b>Figura 15.</b> Tipo de líder en una empresa.....	111

## **I. INTRODUCCIÓN**

La micro y pequeña empresa juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado; son las que actualmente abundan en el mercado laboral, existe una gran cifra de estas empresas insertadas en los negocios de emprendimiento y que realizan muy buena actividad económica.

Es por ello que las actuales empresas necesitan de líderes capacitados que encaminen el negocio, por este motivo es de gran necesidad contar con líderes con ganas de superación y de innovación; no un líder conformista que se sienta satisfecho con que la empresa siga en el mercado; sino que se busca personas con capacidad de liderar y de buscar un desarrollo para la organización.

En tal sentido el líder es el elemento principal de toda organización, por ende, para que la empresa continúe sobreviviendo en el competitivo mercado de negocios es importante que el líder busque estrategias de supervivencia, de venta, de competencias, innovar, crear buenos productos, entre otras cosas; el líder de la empresa siempre tiene que mantenerse informado de los nuevos cambios que surgen en el mercado y adaptarse a estos; así mismo debe permitir que otros le brinde información de la misma forma repartir sus trabajos con sus subordinados y trabajar todos en equipo para cumplir sus objetivos eficientemente.

En la actualidad las empresas que se dedican al rubro fabricación de muebles se encuentran en un gran auge ya que su sector industria mejoro mucho su situación, se registraron en los últimos años resultados muy favorables.

En Chile, se ha observado que estos últimos años, ha habido un considerable aumento en la preferencia a la manifestación en ciertos puntos centrales urbanos, así como a lo extenso de todo el mundo. Chile no se encuentra al límite de esta preferencia, por tal motivo es muy notorio la ascendente solidificación ciudadana de la capital de nuestro país. Por este acontecimiento en la Región Metropolitana, Santiago tuvo un exceso en su tasa de crecimiento por año de aproximadamente 1.6%, dicho aumento se observó desde el año 2002 al año 2012. Se evidencia el incremento de la población se estima un aproximado de un millón de individuos en un determinado periodo. Según las perspectivas expuestas por el INEI, el aumento de la población correspondiente a la Región Metropolitana llegara a un promedio de 7 460 708 de habitantes para el año 2020, agrupando cerca de un 40.2% de la totalidad de la ciudad del país, debido a un aumento equilibrado de toda la población de Santiago, lugar en donde se realizan habitaciones como proyectos y el comercio inmobiliario evidencia la inclinación al desarrollo y a la solidificación, como en la demanda y en la oferta, en distintos proyectos de diseños de habitaciones para los departamentos con espacios reducidos, este es el motivo por el cual las familias están sometidas a adaptarse a vivir en ambientes reducidos y caros. Por ende, hay que recalcar que no existe mucha oferta de muebles para espacios reducidos. Los lugares donde más oferta hay son las multitiendas y tiendas de belleza del hogar; aunque estas tiendas cuentan con pocos diseños de muebles que cubran los gustos y la necesidad del cliente, concediéndoles a los emprendedores en este rubro a que su mercado sea más reconocido **(Ibacache, 2014)**.

En Colombia, las empresas que se dedican al trabajo practico son las que requieren de un mayor sacrificio, las cuales fueron creadas para la obtención de

ganancias, más que por la satisfacción de la necesidad, a esto sumado el desconocimiento, la falta de metas, objetivos, planes, estrategias; hacen que estas empresas se encuentren en un lugar más atrasado anverso a empresas más desarrolladas, que cuentan con una debida organización y con estrategias con las cuales pueden desafiar con mayor firmeza en un mercado lleno de competidores. Si bien es cierto las mypimes en donde abarcan las que fabrican muebles, en Bogotá muestran una variedad de problemas ya que estas empresas no se relacionan con otras, no cuentan con miembros que lideren, les hace falta recursos tecnológicos, también les hace falta una implementación de gestión de calidad, escasos procesos de comercialización, insuficientes negocios que den prestaciones financieras, también debido a la informalidad con el reglamento ambiental, por todos estos motivos se impide lograr un considerable crecimiento productivo, y en asunto ambiental encauza a dilemas de trances laborales circunstancias de trabajo inadecuadas y empleo inapropiado de desperdicios **(Beltrán & Romero, 2008)**.

En Lima, las organizaciones en los últimos tiempos se encuentran en un arduo trabajo de ser más competitivas en el mercado, a través de un incremento de mejora con dirección a la globalización en variados entornos del mundo empresario, por estos motivos las organizaciones averiguan la forma de introducirse en el mercado, en tal sentido exploran la pendiente por conservar un crecimiento perseverante adaptándose a los requerimientos del mercado. Las organizaciones tienen que estar en su total disposición de realizar y cumplir con las peticiones que acontecen diariamente por los clientes. El desarrollo del rubro mueblerías en el Perú se sitúa en la demanda por desplazamiento periódico en relación del mercado y a mayor magnitud de la disposición monetaria. Esto se encuentra enlazado con la noción y con la

disponibilidad de procesos tecnológicos, la implementación, el trabajo en equipo, los recursos y los suministros **(Quiñonez, 2017)**.

En Huancayo, en los talleres de producción de muebles se hace uso del recurso madera para dar inicio al proceso productivo, estas micro y pequeñas empresas son generadoras de empleos labores para la población y por tal sentido da un gran aporte social a la población muy por separado de los beneficios lucrativos. Mientras se realiza dicho proceso productivo para la fabricación de muebles, como proceso final de los aserradores es la materia prima que se utiliza para la fabricación del mueble, por tal motivo las materias primas son transformados haciendo empleo de una variedad de máquinas que son utilizadas para realizar cortes y partes de muebles, en dicha etapa de producción es donde se producen los residuos, razón por la cual se realiza un sondeo para ver cuánto de madera es utilizado en los muebles y cuanto es lo que queda como residuos para de esta forma crearse políticas de un mejor uso de la materia prima **(Villar, 2011)**.

En Caraz, las micro y pequeñas empresas (Mypes) cumplen con un destacable eslabón en el desarrollo social y económico en todos los aspectos que puede ser percibido en lo local, regional, nacional y el mundo, porque ellos son los que aportan más vacante laborales que las empresas grandes o también poniendo como referencia al propio Estado mismo. Fundamentalmente las (Mypes) aportan mucho ofertando bienes y servicios, demando y comprando los productos de todo el mundo. Las micro y pequeñas empresas (Mypes) hacen una cadena importante, porque ofrecen una oportunidad laboral a muchas personas, es así que más del 80,00% de la población

económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45,00% del producto bruto interno (PBI) (**Menacho, 2017**).

En Chimbote, las micro y pequeñas empresas han cobrado relevancia, en cuanto a la importancia de estas empresas como generadoras de empleo y como posibles motores de crecimiento económico, fortaleciendo el desempeño general de una economía. Si bien es probable que existan algunos bienes y servicios cuya producción es minorista tiene un mercado específico, es rentable y constituye una actividad sostenible. Cada vez los mercados se diferencian teniendo un buen potencial en su organización y para ello ya no es suficiente con entender a los clientes, las empresas tienen que comenzar a estudiar con más intensidad a sus competidores, las empresas de éxito diseñan y operan sistemas para obtener inteligencia continua acerca de sus competencias y sobre la organización tenga planes estratégicos con el único fin de alcanzar lo esperado y tener el cierre de su organización (**Narciso, 2019**).

En el distrito de Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas del sector industria dedicadas a la fabricación de muebles, que cuentan con problemas en la aplicación de la gestión de calidad, debido a que, en su mayoría, los dueños de estas micro y pequeñas empresas no conocen la importancia que tiene un líder en la aplicación de la gestión de calidad, por tal motivo se presentan diversas dificultades en la implementación, por lo que se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y cómo elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019?

Así mismo, para dar respuesta al enunciado, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro fabricación de muebles del Distrito de Chimbote, 2019. Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019. Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019. Elaborar un plan de mejora con los resultados obtenidos en la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.

La investigación se justifica porque permite a los líderes de cada micro y pequeña empresa tener información teórica y verdadera de como la gestión de calidad tiene una gran influencia en las organizaciones y que a través del enfoque del liderazgo se puede lograr una mayor competitividad en el mercado; así mismo se justifica así mismo porque ayudara a personas que tener ideas de claras acerca del rubro y que emprendan en este, brindándoles conocimientos de cómo implementar una gestión de calidad en sus empresas y lo necesario e importante que es el liderazgo; ya que la planificación y dirección de la organización recae en el líder, y este conjuntamente con su personal tienen que trabajar en equipo para brindar un producto y/o servicio de

calidad que satisfaga las expectativas de los clientes. Finalmente, esta investigación será útil para futuras investigaciones.

Para la presente investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo; asimismo, para el recojo de información se utilizó una muestra poblacional formada por 40 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado por 15 preguntas, las 4 primeras preguntas referidas a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas; las 2 siguientes están referidas a las características de las micro y pequeñas empresas y las 9 últimas están referidas a las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.

Obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% de los encuestados tienen una edad de 31 a 50 años; el 75% de los encuestados desempeñan el cargo de dueño; el 50% de los encuestados tienen un grado de instrucción secundaria; el 70% de los encuestados tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad; el 62.50% manifiesta que los trabajadores tienen un aprendizaje lento para implementar una gestión de calidad; el 60% menciona que el líder permite a la empresa a ser eficiente; el 72.50% realizan la corrección de los errores producidos por los trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas adultas que cuentan con experiencia en el rubro, que tienen un grado de instrucción secundaria, debido a esto tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, por tal motivo tienen dificultades para su implementación; sin embargo mencionan que un

buen líder permite a la empresa a ser eficiente y que colaboran con los errores producidos por los trabajadores.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

**Ibacache (2014)** en su investigación *Análisis técnico, económico y estratégico de empresa de comercialización de muebles multifuncionales para espacios reducidos en la Región Metropolitana*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cómo analizar la factibilidad técnica, económica y estratégica de la creación de una empresa de comercialización muebles multifuncionales, para viviendas con espacios reducidos en la Región Metropolitana? Teniendo como objetivo general analizar la factibilidad técnica, económica y estratégica de la creación de una empresa de comercialización muebles multifuncionales, para viviendas con espacios reducidos en la Región Metropolitana. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva. Obteniendo como resultados lo siguiente: Al momento de tener que comprar un mueble, los consumidores señalan pensar principalmente Multitiendas (69%), Tiendas especializadas (57%), Homecenter (55%), Talleres de muebles (50%), Homy (38%). Por su parte, los entrevistados del segmento con alta probabilidad de compra muestra una mayor concentración en Multitiendas (80%), Homecenter (70%) y Tiendas Especializadas (55%). El 65% de ellos indican tener ingresos promedio por hogar superiores a \$1.575.000. Un 70% de ellos habitan en viviendas con superficies superiores a 71 mts<sup>2</sup>, ubicadas principalmente en comunas del sector oriente de Santiago (Las Condes, Ñuñoa, Providencia) y la comuna de Santiago Centro. En relación a la ocasión de consumo de muebles, la mayoría de ellos indica que compra muebles para amoblar espacios nuevos (45%), renovar un mueble antiguo (20%) y optimizar el espacio en una habitación (20%). El principal canal de información utilizado corresponde a Internet

(95% de los encuestados con alta probabilidad de compra), junto a catálogos (50%) y comentarios de amigos, familiares y conocidos (45%). Cabe destacar que internet se mantiene como el principal canal de información al analizar la totalidad de los entrevistados (76%), junto a comentarios de familiares, amigos y conocidos (46%). Por su parte, la modalidad de compra más utilizada por este segmento consiste en ver en internet y posteriormente comprar en tiendas (60%) y secundariamente, ver y comprar los muebles en las tiendas (25%). En cuanto a su percepción a cerca de muebles multifuncionales, este segmento destaca como su principal elemento de atractivo su funcionalidad y su capacidad de optimizar espacio (65%), siendo estos aspectos los principales motivadores de compra en el segmento. Así mismo, lo destacan como producto relevante debido a la tendencia a construir viviendas y espacios cada vez más reducidos (50%). Dando por conclusión que la implementación de una empresa de importación y comercialización de muebles multifuncionales en la ciudad de Santiago es un proyecto viable dada la tendencia al alza observada en la industria inmobiliaria en relación a la construcción de viviendas de superficie reducida. La oferta de este tipo de productos en el mercado nacional es escasa. Los principales canales de venta (multitiendas y tiendas de mejoramiento del hogar) cuentan con poca variedad de muebles optimizadores de espacio y no cuentan con oferta de muebles multifuncionales. Solo un competidor en el mercado comercializa productos similares, pero su participación de mercado es muy baja y su punto de venta está ubicado en un sector de difícil acceso. Los factores críticos de éxito para el proyecto serán lograr transmitir los beneficios asociados a las características diferenciadoras de los productos, fortaleciendo aquellos aspectos críticos de producto como la durabilidad de éstos, acompañado por un modelo de

atención y asesoría personalizada y un servicio de despacho e instalación de buena calidad.

**Del Pezo, N. & Del Pezo, S. (2016)** en su investigación *Desarrollo de un plan estratégico para establecer una nueva línea de negocio en las pymes del sector de las mueblerías de la ciudad de Guayaquil*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cómo desarrollar un plan estratégico para impulsar una nueva línea de negocio en las Pymes del sector de las mueblerías? Teniendo como objetivo general Desarrollar un plan estratégico para establecer una nueva línea de negocio en las PYMES del sector de las mueblerías en la ciudad de Guayaquil. La metodología de esta investigación es de tipo descriptivo. Obteniendo como resultados lo siguiente: Que más del 50% son empresas con menos de 10 años en el mercado que podría interpretarse como personas que ingresan en éste por considerarlo una buena oportunidad para emprender. Preocupa que tan sólo el 16.33% tiene entre 21 y 30 años y el 19.39% está en el mercado entre 11 y 20 años, lo que podría explicarse como un negocio que no brinda mayores beneficios para conservarlo en el largo plazo. Solo un 6% posee la mayor cantidad de trabajadores, mientras que el 80% de las mueblerías posee un número de hasta 20 empleados, se ha observado que además existen un 13% de empresas familiares en las cuales no demuestran cual es el número exacto de personal. El 50% posee una estrategia para incrementar sus ingresos que se centra en la promoción, publicidad, descuentos. El otro 50% no posee ninguna estrategia. Las formas de pago que ofrecen las mueblerías a sus clientes son efectivo, con un 22%, un 19% aplica los cuatros tipos de financiamiento que hay en el mercado, un 15% vende al contado y con tarjeta de crédito y otro 11% a contado tarjetas de crédito y crédito directo. la mueblería después de una venta se demostró

que un 47% de los encuestados la ejecutan mediante llamadas telefónicas en un 68%. Otras adicional realizan visitas en un 25%, y un 6% solo hacen visitas a sus clientes. Dando por conclusión que se ha preparado un plan estratégico que contiene el propósito de ofrecer muebles elegantes con calidad y garantía, brindando un servicio personalizado de post-venta en la adquisición de los muebles. Además de los procedimientos y procesos para un manejo administrativo que permite mantenerse en el negocio. Para ello se requirió de revisar el marco teórico con respecto al sector de los muebles y de la madera, también de los diseños y leyes que protegen la reforestación del medio ambiente cómo son; las certificaciones de la madera en las empresas dedicadas a la reforestación y utilización de la madera en el ámbito comercial. Se realizó un diagnóstico que permite conocer el entorno de las mueblerías, y su conocimiento de los clientes en el mercado, la satisfacción y los problemas o barreras a que se enfrentan , y se puede observar que el servicio que prestaría de re-tapizado no es tan conocido, pero es lo que buscan los clientes al tener la posibilidad de reducir gastos en compra de muebles y obtener de sus muebles usados la posibilidad de renovarlos con la adecuada reconstrucción e innovador diseños, siempre y cuando la madera pueda permitir este objetivo , caso contrario ofrece muebles elegantes pero en menor precio al obtener directamente de los fabricantes como es el caso de la empresa Mueblería Sarita.

### **Antecedentes Nacionales**

**Rodríguez (2018)** en su investigación *Gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro elaboración de ladrillos, provincia de rioja-región San Martín 2017*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las características principales de la gestión de

calidad con el uso del marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial -rubro Elaboración de ladrillos, provincia de Rioja-Región San Martín 2017? Teniendo como objetivo general Determinar las características principales de la gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial –rubro Elaboración de ladrillos, provincia de Rioja-Región San Martín 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal-descriptivo, para implementarla se determinó la población universo de 41 Mypes que se desarrollan en la Provincia de Rioja, para ello se trabajó con una muestra de 20 Mypes del rubro ladrillera, para el acopio de información se utilizó un cuestionario estructurado de 13 preguntas cerradas, orientada a los representantes/dueños y/o gerentes de las Mypes a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 75% tienen una edad de 31 a 50 años. El 90% de género masculino. El 55% tienen un grado de instrucción secundaria. El 85% ocupa el cargo de dueño. El 60% tiene de 7 años a más en el cargo. El 65% tiene de 7 a más años de permanencia en el rubro. El 40% menciona que el concepto de gestión de calidad contribuye en el financiamiento. El 35% menciona que la gestión de calidad contribuye en el aumento de ventas. Dando por conclusión que Dentro de las principales características de los representantes de Mypes encuestados, Se puede concluir que el 80% es mayor a los 51 años de edad, el 90% de ellos es varón, el 55% de tiene educación secundaria, el 85% son dueños y finalmente el 60% de los encuestados permanece en el mercado de ladrillera por más de 7 años. Dentro de las principales características de las empresas Mypes encuestadas, Se afirma que el 65% de ellas permanece por más de 7 años en el mercado, un 80% del total de los encuestados se encuentra en situación de informal. En cuanto a las nociones de

Gestión de calidad y Marketing, los encuestados tienen nociones vagas e imprecisas sobre estos conceptos tan importantes para el crecimiento de sus Mypes.

**Muñoz (2016)** en su investigación *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*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del Sector Industrial - rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015? Teniendo 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. La metodología de esta investigación es de tipo descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 33,3% de los gerentes encuestados del rubro fabricación de muebles para el hogar, señalan que siempre identifica los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpintería. El 33,3 % de los gerentes encuestados del rubro fabricación de muebles para el hogar, señalan que a veces realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales. El 60% de los gerentes encuestados del rubro carpintería, afirman que casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan. El 40% de los gerentes encuestados rubro carpintería manifiestan que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. El 46,7% de los gerentes encuestados del rubro carpintería manifiesta que casi siempre verifican el control de calidad en el proceso de producción de los muebles. El 46,7

% de los gerentes manifiestan que casi siempre los trabajadores tienen sus roles y funciones establecidos. El 60 % de los encuestados manifiesta que casi siempre entrega con rapidez los productos solicitados por el cliente. Dando por conclusión que 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 las carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente en detectar a tiempo los problemas. Las principales características 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.

**Príncipe (2018)** en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles (carpintería) en el Distrito de Independencia, 2016*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque Kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles (carpintería) en el distrito de Independencia, 2016? Teniendo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque Kaizen, en las micro y pequeñas empresas del sector Industrial – Rubro Fabricación de muebles

(carpintería) en el distrito de Independencia, 2016. La metodología de esta investigación es de tipo cuantitativa, diseño no experimental (transeccional o transversal). Obteniendo como resultados lo siguiente: el 50% cuentan con estudios superiores universitario. El 54% manifestaron de estar indiferente, es decir en desacuerdo ni de acuerdo que en esta carpintería existía la preocupación por mantener el personal capacitado. El 38% de empleados encuestados de rubro fabricación de muebles (carpintería), se manifiestan, que en esta carpintería no se promueve el cumplimiento de las normas que posee esta organización, testifican que no conocer las normas establecidos por la empresa. Dando por conclusión que actualmente las Mypes, que desean un cambio en la estructuración de calidad, tiene grandes problemas con sus colaboradores; los cuales resisten el cambio. Esta resistencia conlleva a que la gestión de calidad no cumpla con la implementación de las 5S del enfoque Kaizen, por eso se preparar mentalmente a los empleados para que se mecanicen como normas y conductas de vida diaria. Crear un ambiente de trabajo limpio, higiénico, agradable, organizado y seguro desde el punto de vista físico como integral para cada trabajador y para la expectativa de los clientes así mismo revitalizando la mejora continua de los trabajadores comprometidos en su trabajo. Para cumplir con la gestión de calidad es eliminando los desperdicios del área, minimizando el tiempo ocioso, optimizando el trabajo realmente agotador y capacitar a los trabajadores, sobre el impacto de las 5S entonces la empresa tiene la mayor productividad.

## **Antecedentes Locales**

**Menacho (2017)** en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015? Teniendo como objetivo general escribir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015. La metodología de esta investigación fue descriptiva - cuantitativa y un diseño Transeccional, para el cual se identificó una población de 15 carpinterías donde se recogió la información necesaria utilizando un cuestionario, se tomó como muestra a 20 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas cerradas. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 40% están entre los 18 a 28 años de edad. El 100% son de género masculino. El 40% tienen un grado de instrucción secundaria. El 45,00% manifiestan que casi siempre existe cronogramas de actividades de mantenimiento y limpieza en el área de trabajo. El 50,00% manifiestan que a veces cumplen constantemente las normas establecida por la organización. El 35,00% mencionan que siempre se monitorea el orden y limpieza dentro de la organización. Dando por conclusión que En relación al objetivo principal se concluye que en su mayoría de los trabajadores manifiestan que nunca utilizan las herramientas de las 5s porque no tienen un interés en cuando a la aplicación de las acciones en las actividades encomendadas, por lo cual existe desorden en el ambiente

laboral, los procesos de producción fuera de tiempo. Respecto a las características de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015; se concluye que los trabajadores en su totalidad son del sexo masculino, sus edades fluctúan entre los 18 a 28 años y con un grado de instrucción secundaria. En relación a las características de las 5s en la fabricación de muebles de uso doméstico, la mayoría de los trabajadores encuestados indican que nunca existe un lugar adecuado para los elementos de producción, nunca existe etiquetas que facilite la identificación de productos o herramientas y también nunca existe la señalización de las áreas de trabajo con cabalidad a las normas estipulados.

**Campos (2018)** en su investigación *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, y como se podría mejorar, provincia del santa, año 2017? Teniendo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la micro y pequeña empresa del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. La metodología de la investigación fue cuantitativo - descriptivo en una muestra de 5 representantes de las MYPES, aplicándose un cuestionario de 15 preguntas por la técnica de encuesta. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 60% tiene entre 30-50 años de edad. El 100% de los representantes son de género

Masculino. El 100% de los representantes son dueño de su empresa. El 80% desempeña el cargo de 5 - 10 años. El 80% tiene un tiempo de permanencia de la empresa en el mercado de 5-10 años. El 100% de las Mypes tienen 1 – 5 empleados trabajadores. El 100% mencionaron que su empresa si está de acuerdo a las tendencias del mercado. El 100% menciona que la gestión de calidad si contribuye en el rendimiento del negocio. El 100% mencionaron que si satisfacen la necesidad de sus clientes. Dando por conclusión que En la presente investigación se obtuvo que la mayor parte de los empresarios en las micro y pequeñas empresas en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. Tienen de 30 a 50 años de edad, la totalidad de ellos son de género masculino, tienen grado de instrucción secundaria y tienen como cargo dueños de sus empresas, la mayoría tiene de 5 a 10 años desempeñando el cargo señalado. De la misma manera en el presente estudio de investigación se estableció las características de las MYPES en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 donde en su totalidad las Mypes son formales, su número de trabajadores son de 1 a 5 colaboradores y la mayoría de los encuestados está presente en el rubro de 5 a 10 años. En la presente investigación las micro y pequeñas empresas en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. Se consiguió que la totalidad de los empresarios encuestados actualizan sus productos de acuerdo a las tendencias del mercado, si contribuyen la gestión de calidad al rendimiento de sus negocios, como empresa satisfacen totalmente la necesidad de sus clientes fieles, la mayoría de ellos no usan las tic en la gestión de calidad para mejorar su servicio, no usan las tics para los procesos de sus empresas no implementan servicios de pre y postventa con la ayuda

de redes sociales y suponen que solo tendrían beneficios de las tics para promocionar productos o servicios.

**Kano (2017)** en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote - 2016*. Se formula el siguiente problema de investigación ¿Cómo influye la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote - 2016? Teniendo como objetivo general: Determinar el nivel de gestión de calidad a través de la atención al cliente y el nivel de competitividad del micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, Nuevo Chimbote, año 2016. La metodología fue de diseño no experimental - transaccional y correlacional - descriptivo simple, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario teniendo como técnica la encuesta y la observación. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 35% tiene entre 15 a 25 años de edad. El 33% son de género masculino. El 17% manifiestan que su grado de instrucción es superior no universitario completo. El 58% se encuentra muy satisfechos con la atención. Dando por conclusión que: De los resultados se desprende que la gran mayoría de los clientes encuestados manifestaron su satisfacción en cuanto a la Gestión en atención al cliente, de los 60 encuestados, un 43 % manifiesta que están Muy satisfecho, seguido del 40% (24) clientes manifiesta un nivel de satisfacción. Con respecto al nivel de competitividad las cinco panaderías demuestran una competitividad favorable en sus productos, la atención y el servicio, de tal manera que es competitiva, está capacitada para generar sistemáticamente alguna clase de ventaja que sea aprovechable comercialmente en

comparación con el resto de empresas con las que compite en el mercado, así mismo los clientes demuestran fidelización a las panaderías concurrentes. La relación entre la gestión de la calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas concluimos que sí se relaciona significativamente, esto se ha comprobado mediante el análisis estadístico en el cumplimiento de sus metas y en el desarrollo de sus procesos esto relacionado a su planeación en el logro de los objetivos.

## **2.2.Bases teóricas**

### **Micro y pequeña empresa**

#### **Definición de micro y pequeña empresa**

Según la Ley 28015 (2003) nos menciona que: “Una micro y pequeña empresa es una unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización establecida con la finalidad de generar beneficios económicos y satisfacer las necesidades de la sociedad” (art. 2).

Según el director de la OIT Salazar (2015) considera que: “El predominio de las micro y pequeñas empresas en la estructura productiva genera grandes brechas de trabajo decente y condiciones laborales, y al mismo tiempo es un freno para el crecimiento de la productividad y de las economías en general” (párr. 2).

“El Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales” (SUNAT, 2019, párr. 2).

Las MYPE se encuentran caracterizadas por ser organizaciones que surgen de la necesidad que existan muchas personas que no cuentan con empleo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos. (Morales, 2016)

Para Mares (2015) “la función de estas empresas en el tejido empresarial se ha visto revalorizada desde hace un tiempo y se acepta, mayoritariamente, que el buen

rumbo económico del país depende de un sector de pequeña y microempresa en óptimas condiciones” (p. 5).

### **La ley de las micro y pequeñas empresas (Ley 28015)**

Según la ley 28015 (2003) las micro y pequeñas empresas, que estén constituidas bien por un persona natural o jurídica, bajo cualquier modalidad de constitución, en donde puede desarrollar actividades de comercialización, producción y de servicios. En el caso de las microempresas están integradas de 1 a 10 trabajadores como máximo y sus ventas anuales no deben superar las 150 unidades impositivas (UIT); mientras las pequeñas empresas están conformadas de 1 trabajador hasta un máximo de 50, donde sus ventas anuales tienen un máximo de 850 UIT.

### **Características de la micro y pequeña empresa**

Según SUNAT (2019) la micro y pequeña empresa deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales:

Microempresa: son las empresas que sus niveles de venta no superan las 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa. Son las organizaciones que sus ventas comprende por encima de los 150 UIT pero hasta un máximo de 1700 UIT.

Mediana empresa: son las empresas que superan los 1700 UIT hasta un máximo de 2300 UIT.

## **Régimen laboral de la micro y pequeña empresa**

Los sobrecostos laborales y la carga tributaria pueden, en muchos casos, desincentivar la formalización y el crecimiento de las empresas nacientes; por tal motivo, el Estado en su deber de promover la economía y el empleo forma, creó el régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa, la cual busca favorecer el incremento de la formalidad, aligerando los costos laborales tomando en cuenta las ventas anuales obtenidas por las empresas (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2019).

Según Morales (2018), nos indica que es un régimen laboral creado para los emprendedores, que por el tipo de negocio o contexto socio-empresarial, no generan los mismos ingresos que una empresa de régimen común.

### **Régimen MYPE tributario**

Según SUNAT (2019) el RMT está dirigido a contribuyentes:

- Domiciliado en el país.
- Personas naturales y jurídicas.
- Realicen actividades empresariales (renta de tercera categoría).
- Ingresos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

### **Régimen laboral de la micro y pequeña empresa con sus trabajadores**

Respecto al sistema laboral SUNAT (2019), las Mypes otorgan la remuneración mínima vital, descanso semanal, respetará los feriados y sus vacaciones será tan solo de 15 días como mínimo por cada año de servicio completo, estará

asociado al seguro integral de salud, y gozará de indemnización por despido de 10 días de remuneración por un año de servicios.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas son de suma importancia en el tejido productivo y en el empleo, por tal motivo las vuelve un actor central para garantizar la viabilidad y eficacia de la transformación generadora de una nueva dinámica de desarrollo que permita un crecimiento económico más rápido y continuo, que al mismo tiempo sea incluyente y sostenible (Dini & Stumpo, 2018, p. 5).

Según Tello (2015) menciona que:

La importancia reside en que es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. Se promueven las pequeñas empresas porque generan empleo e innovación, brindándole capacitación, fuente de crédito y normas promotoras (p. 204).

### **Tipos de micro y pequeñas empresas**

Universia (2015) afirma que los tipos de MYPE son clasificados en el Perú de la siguiente manera:

- MYPE de Acumulación: que tiene por característica generar beneficios para invertir en el crecimiento de la organización y generar mayores empleos.

- MYPE de Subsistencia: Dichas MYPE no generan utilidades y son unidades económicas.

- Nuevos Emprendimientos: son todas aquellas decisiones que emprenden iniciativa empresarial realizada viendo como una oportunidad, eso quiere decir que es como una opción de generar ingresos.

### **Gestión de calidad**

“La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo” (ISO 9001, 2018, párr.1).

Según Carreño & Camacho (2016) nos menciona que:

La gestión de calidad no es más que una serie de actividades dirigidas y coordinadas que se llevan a cabo por toda la organización sobre un conjunto de elementos para lograr la mejora continua de la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (p. 16).

Según Raffino (2020) nos menciona que: “La gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales, no solo a seguir los procedimientos” (párr.17).

“Es un método planificado y sistemático de medios y acciones, que están encaminados a asegurar suficiente confianza en que los productos o servicios se ajusten a determinadas especificaciones” (González, 2017, p. 27).

Según Whitehouse (2017) nos menciona que: “La gestión de calidad ayuda a las empresas a racionalizar sus procesos. Los clientes insatisfechos, plazos vencidos, empleados estresados y los costos en espiral son solo algunos de los problemas a los que pueden conducir los procesos deficientes” (párr. 4).

Es preciso resaltar la lucha por la supervivencia que se da entre las organizaciones; la competencia existente entre ellas los lleva a buscar la manera de ganar clientes y de mantenerlos una vez conseguidos, algo que requiere productos, servicios y bienes cada vez mejores, cada vez de más calidad (López, Pérez & Municio, 2016, p. 15).

Cortés (2017) nos menciona que: “El conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad” (p. 16).

“Se trata de un cúmulo de normas y estándares de carácter internacional y dinámico que, de forma sistemática y ordenada se orienta al cumplimiento de los requisitos de calidad al que aspira la empresa para satisfacer a sus clientes” (González, 2018, párr. 2).

Según Arciniegas & González (2016) nos menciona que: “Es la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad del cliente” (p. 181).

### **Importancia de la gestión de calidad**

Según Normas ISO 9001 (2018) nos menciona que la importancia de una gestión de calidad:

“Mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos” (Párr. 4).

“Mejora la motivación y el trabajo en equipo, para alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo, desarrollar el corporativismo” (párr. 5).

“Mejora la forma de gestionar los procesos y recursos internos de una organización poniendo el foco en la calidad de los mismos, es la mejora de los productos y servicios que ofrecemos para la satisfacción de nuestros clientes” (párr.8).

Para Sella (2019) la importancia de la gestión de calidad es que: “Las empresas maximizan la eficiencia y la calidad de sus productos y servicios eliminando pasos innecesarios, desarrollando una gestión del tiempo más eficiente, detectando áreas de mejora, reduciendo los errores, y ahorrando en costos” (párr. 2).

“Mejora de la reputación de la marca, tanto entre los consumidores actuales, los cuales accederán a productos y servicios de alto valor; como entre los potenciales clientes, a quienes le llegarán las buenas críticas de la empresa y sus productos” (párr. 9).

### **Principios de la gestión de calidad**

Según las normas ISO 9000 (2017), estableció los siguientes 8 principios:

#### **Principio 1: Enfoque al cliente**

El principal objetivo de las empresas es brindar un producto o servicio que logre satisfacer las necesidades de los clientes, enfocando todos los recursos en brindar un producto que supere las expectativas creadas.

## Principio 2: Liderazgo

Para que una empresa alcance el éxito se necesita de un líder que guíe, dirija, motive y potencie los recursos de la empresa, y de esta manera en trabajo en equipo lograr las metas establecidas, se tiene que crear un ambiente laboral óptimo para producir con eficiencia.

## Principio 3: Involucrar a la gente

La empresa busca que todos los trabajadores se comprometan con los objetivos de la empresa y de esta manera alcanzar las metas.

## Principio 4: Orientación a procesos

Los procesos son actividades que ya están establecidos, por lo que se busca que todos participen en los procesos y estos procesos interactuados entre sí llevan al éxito del proyecto.

## Principio 5: Enfoque sistémico

La empresa como conjunto tiene diferentes áreas que producen por parte individual pero interrelacionadas, producen la eficacia y eficiencia en toda organización.

## Principio 6: Mejoramiento continuo

Se trata de constantemente buscar superarse siempre innovando e intentando brindar un producto servicio mejor que supere expectativas creadas.

Principio 7: Decisiones tomadas con base en datos y hechos

Para tomar cualquier decisión se tiene que recaudar la información pertinente más la experiencia que se tiene de hechos pasados permitirá una buena decisión.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas entre organizaciones y sus proveedores

Las relaciones entre proveedor y organización son beneficiosas por lo que ambos buscan la creación de valor con respecto del producto hacia todos los clientes.

### **Gestión Administrativa**

Según Raffino (2020) nos menciona que: “La gestión administrativa incluye los mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales de una compañía” (párr. 3).

Una gestión organizacional enfocada desde esta óptica permite definir principios y valores que rigen prácticas hacia una cultura de la administración cooperativa evocando su doble carácter, los llamados principios en administración con que se maneja lo administrativo son solo buenas normas prácticas, pero sin fundamentos filosóficos que los respalden (Sánchez, 2016, párr. 11)

“La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto” (Sy Corvo, 2018, párr. 1).

## **Fases de la gestión administrativa**

### **Planificación**

“Es el primer paso a dar, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer” (Riquelme, 2019, párr. 7).

### **Organización**

“Es la fase que le da vida a aquellos detalles que se han planificado, estructurando mejor cada actividad, asignando los recursos que se necesitan y seleccionando las personas con las competencias requeridas para cumplir las actividades asignadas” (Argudo, 2018, párr.6).

### **Dirección**

“Se busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz” (Raffino, 2020, párr. 17).

### **Control**

“Tiene como finalidad evaluar el alcance que se ha logrado, para esto se tendrá como base los resultados obtenidos comparados contra los planeados, a continuación, se podrá proceder a tomar las medidas correctivas si es que existe la necesidad” (Quiroga, 2019, párr. 9).

## **Gestión por procesos**

Según Cegarra & Martínez (2015) nos menciona que es:

La forma de gestionar la organización a través de los procesos, definiendo a estos como una secuencia de actividades interrelacionadas y con la finalidad de generar valor añadido sobre una entrada para lograr una salida que también cumplan con los requerimientos de los clientes (p. 53).

“El modelo de gestión de procesos constituye el entorno o marco organizativo ideal para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos” (Castellnou, 2020, párr. 18).

La gestión por procesos, intenta establecer una visión de la organización a través de sus procesos, conceptualizando el negocio mediante una cadena de procesos que tiene como inicio el cliente y como destino ese mismo cliente, poniendo el acento en la inter-funcionalidad de muchos de los procesos de la organización y en la necesidad de organizarse en torno a ellos (Pardo, 2017, p. 53).

## **Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento es una nueva cultura empresarial, una manera de gestionar las organizaciones que sitúa los recursos humanos como el principal activo y sustenta su poder de competitividad en la capacidad de compartir la información y las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos (Rodríguez, 2015, párr. 1).

Según Ayuso y Andrés (2018) nos mencionan que: “El moderno gestor de formación ha de ser especialmente consciente de la importancia de su trabajo, ya que está comprobado que el compromiso de los profesionales incide de manera

fundamental en el cumplimiento de los objetivos de calidad de cualquier institución” (p. 139).

“No es tanto la capacidad de acción específica, sino la capacidad para usar información; con lo que el aprendizaje y la experiencia resultarían en una habilidad para interpretar información y averiguar qué información es necesaria en la toma de decisiones” (Baiget, 2016, p. 50).

“La gestión del conocimiento es una disciplina cuyo propósito es mejorar el desempeño de los individuos y las organizaciones; así como mantener y aprovechar el valor presente y futuro de los activos del conocimiento” (Hernández, 2015, párr. 5).

La gestión del conocimiento es el proceso a través del cual una organización genera condiciones para que el empleado interiorice un sentido de pertenencia hacia la misma, esté motivado para generar aportes de valor, encuentre espacios de intercambio del saber y adquiera habilidades de una manera sistemática y eficiente (Feijoo, Montarce y Oubina, 2016, p.125).

### **Gestión del talento humano**

Según Pérez (2016) nos menciona que:

Un sistema de gestión del talento humano en la empresa mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional (párr. 5).

El recurso humano es común y fundamental y tiene una muy alta incidencia en la calidad de los productos o de la prestación de un servicio, además que la mayoría de las características del recurso humano requeridas para producir un producto o prestar un servicio con calidad, son comunes a cualquier tipo de empresa (Arciniegas y González, 2016, p. 231).

De la Cruz (2015) nos menciona que:

La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa (p. 22).

“El recurso humano es el valor diferencial por excelencia y la competitividad de las organizaciones va a estar directamente relacionada con la capacidad y responsabilidad de atraer, retener y desarrollar ese capital” (Sánchez, 2016, p. 136).

### **Calidad**

La calidad, el respeto por el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales deben tener un tratamiento global, en que las tres ramas se relacionen entre sí, como partes inseparables del tronco común que son dentro de la empresa (Cabo, 2015, p. 916).

La cultura de la calidad depende de actitudes, de compromisos, de relaciones, de condiciones de trabajo. Para no perdernos en siglas de normas y modelos y quedarnos, simplemente, con el aspecto superficial y uniforme de sellos y acreditaciones, debemos tener claro que la mejora y la innovación está en cada una de las personas que integran y desarrollan su trabajo en las diferentes organizaciones, instituciones y empresas (Ayuso y Andrés, 2018, p.139).

Según Cortés (2017) nos menciona que: “El aseguramiento de la calidad consistía en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que eran necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisficiese los requisitos dados sobre la calidad” (p. 15).

Según Torres (2015) define a la calidad como “la capacidad que tiene tu producto o servicio para satisfacer las expectativas que se había hecho tu cliente antes de haber trabajado con tu organización” (párr. 9).

### **Dimensiones de la calidad**

Según Martin (2018) nos menciona las 8 dimensiones de la calidad que se pueden usar estratégicamente:

#### Rendimiento

“Esta dimensión de calidad implica atributos importantes; las marcas generalmente se pueden clasificar objetivamente en aspectos individuales del rendimiento” (párr. 3).

#### Características

“El objetivo no es tener más funciones, sino tener buenas características que diferencien al producto de otros” (párr. 7).

#### Confiabilidad

“La confiabilidad es la probabilidad de que un producto no falle dentro de un período de tiempo específico” (párr. 9).

#### Conformidad

“La conformidad es la precisión con la que el producto o servicio cumple con los estándares especificados” (párr. 12).

## Durabilidad

“La durabilidad mide la duración de la vida de un producto. Cuando el producto puede repararse, la estimación de la durabilidad es más complicada” (párr. 15).

## Facilidad de servicio

“La capacidad de servicio es la velocidad con la que el producto puede volver a ponerse en servicio (repararse) cuando se descompone, así como la competencia y el comportamiento del técnico” (párr. 17).

## Estética

“La estética es la dimensión subjetiva que indica el tipo de respuesta que un usuario tiene a un producto. Representa la preferencia personal del individuo por un determinado producto o servicio” (párr. 20).

## Calidad percibida

“Calidad percibida es la calidad atribuida a un bien o servicio basado en medidas indirectas” (párr. 22).

## **La calidad en el proceso de producción**

Según Tribus (2015), menciona la importancia de la calidad en los procesos de producción:

### Evaluación y planificación

“Lo primero que debe hacerse es realizar una clara definición del sistema de gestión de calidad que se vaya a implantar y establecer el equipo de trabajo del mismo, valorando la posibilidad de contar o no con apoyo externo” (párr. 15).

Fase de implantación: Documentación del sistema

“La normativa exige que el sistema de gestión de la calidad se encuentre documentado. Dicha documentación debe ser sencilla, eficaz y reflejar de la realidad de la empresa” (párr. 20).

Auditoria del sistema

“Deberá realizarse una auditoría interna al sistema para comprobar el correcto funcionamiento del mismo. Del resultado se obtendrá una imagen clara de en qué medida el sistema de calidad ha sido implantado y funciona en la práctica” (párr. 27).

Si deseas mejorar las características de un proceso de producción, debes comenzar por interesarte en la calidad de lo que sea que estás haciendo. Mejorando la calidad de lo que estás haciendo conduce a: menos despilfarro, menos coste, productividad más alta, mejor calidad y más satisfacción por parte de todos (párr. 36)

### **Los círculos de calidad**

Para Izquierdo (2017), nos menciona que: “Los círculos de calidad son una práctica en la que un grupo de trabajo que forma parte de una organización de mayor tamaño se reúne de forma voluntaria para tratar problemas o mejorar el funcionamiento de su área de trabajo” (párr. 3).

“Los Círculos de Control de Calidad son formados por pequeños grupos de colaboradores y tienen el objetivo de proponer cambios, mejoras o soluciones para problemas encontrados en la producción” (Martins & Ramos, 2019, párr. 1).

Según Sejzer (2019) manifiesta que: “Un Círculo de Calidad no es más que un grupo de trabajo de una misma área, bajo supervisión común, que se reúne con una

periodicidad predefinida para tratar algún tema relacionado a una mejora o a resolución de problemas” (párr. 2).

### **Calidad del Servicio**

Según Melara (2017) nos menciona que:

“La calidad del servicio es el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor. Si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor” (párr. 3 – 4).

La calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando mayores ingresos y menores costos para la organización (De Pablo, 2019, p. 21).

### **Calidad del producto**

“La calidad de los productos es el pilar fundamental donde se unirán todos los demás. Es el que garantiza la satisfacción del cliente y hace que se perciba la marca distanciándose del resto de la competencia” (Castro y Gonzales, 2017, párr. 1).

Según Sy Corvo (2018) manifiesta que: “El producto de calidad significa que le fueron incorporadas diferentes características, con la capacidad de satisfacer las necesidades del consumidor y de brindarle satisfacción al cliente, al mejorar el producto y liberarlo de cualquier deficiencia o defecto” (párr. 4).

## **Liderazgo**

Según Puchades (2017) nos menciona que: “El liderazgo empresarial es una de las estrategias más básicas que aseguran su desarrollo. Favorece el rendimiento empresarial y mejora el clima laboral, entre otras, estas son algunas de las ventajas del liderazgo empresarial” (párr. 3).

Según Cañeque (2017) nos menciona que:

Los empleados no están contentos con su trabajo, los conductores de las organizaciones lo saben y se han dado cuenta de que deben hacer algo por cambiarlo o se quedarán sin mano de obra, por lo que buscan empleados con una visión de trabajo distinta. Ya no se buscan personas analíticas, ni devotas del trabajo, ni autosuficientes; se buscan cualidades mucho más blandas en quienes lideran y son liderados (p. 16).

“Un líder sabe motivar a sus empleados. Qué es lo que tiene que hacer y decir para hacer que se sientan más cómodos. Es importante saber cómo influir en los trabajadores para conseguir que el resultado sea efectivo” (Remancha, 2019, párr. 6)

Cada vez se está dando más espacio a la reflexión sobre la humanización del liderazgo o el liderazgo más humano, lo cual comporta hablar de un liderazgo basado en la equidad, la justicia, la igualdad de oportunidades, pero especialmente en un liderazgo cuyas relaciones estén cualificadas por actitudes que se despliegan y se traducen en promoción de personas, en procesos de acompañamiento, en valores que se comunican por ósmosis o contagio de proximidad (Bermejo & Martínez, 2012, p. 18 – 19).

Según Ruiz (2017) menciona que: “El liderazgo es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos comunes” (p. 31).

Según Cañeque (2017) nos menciona que “la globalización y la necesidad de interactuar con otras culturas y generaciones está cambiando el concepto empresarial clásico de la competitividad por el de la complementariedad, principal característica del liderazgo con estilo femenino” (p. 18).

### **Ser auténtico en el liderazgo**

Las manifestaciones de una persona corresponden a sus sentimientos y pensamientos.

- Se presenta tal como es realmente.
- Se comporta sin artificios, con naturalidad, no interpreta ningún papel.
- Es ella misma, vive sin esconderse tras fachadas o corazas.
- Se comporta de manera individual, original y compleja.
- Conoce a fondo lo que pasa en ella y se enfrenta con su realidad interior.
- Es sincera y no finge.
- Es sincera respecto sí misma, no se engaña en nada, está dispuesta a ser lo que es.
- Se descubre a los demás y se da a conocer con su yo, no se engaña a sí misma (Bermejo & Martínez, 2012, p. 96).

### **Tipos de liderazgo**

#### Liderazgo autocrático

“El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder” (Regader, 2016, párr. 6).

### Liderazgo democrático

Según Orellana (2018) nos menciona que: “Se da en aquellas ocasiones en las que pudiendo actuar unilateralmente, se decide optar por una opción participativa. Saca provecho de los conocimientos experiencia de los integrantes de su equipo” (p. 7).

### Liderazgo consultivo

“El líder comparte los problemas con los subordinados como grupo colectivo, que obtenga ideas y sugerencias del grupo, y que luego personalmente tome la decisión en base a la influencia, recomendaciones y sugerencias alternativas de los subordinados” (Sarta, 2015, párr. 8).

### Liderazgo participativo

Moncayo (2016) manifiesta que: “El modelo participativo es bastante útil para aquellos procesos que no estén enfocados solo en los resultados. La labor del líder participativo consiste en guiar el diálogo y el intercambio de posturas hacia un mismo fin” (párr. 4).

### Liderazgo transformacional

“Liderazgo ejercido por aquellos individuos con una fuerte visión y personalidad, gracias a la cual son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones de sus seguidores, así como liderar el cambio dentro de una organización” (Barcelo, 2018, párr. 3).

## Liderazgo carismático

Según Riquelme (2019) este tipo de liderazgo “se caracteriza por cautivar y generar entusiasmo en los subordinados, utilizando para ello la comunicación, la motivación para inspirarlos a dar su máximo esfuerzo, con el fin de alcanzar las metas establecidas” (párr. 1).

## Liderazgo liberal

“El liderazgo liberal lo lleva una persona tolerante y amable, que, aunque deje a los demás trabajar solos, puede repetir las órdenes y no da miedo, a pesar de todo muestra confianza” (Pavón, 2016, párr. 6).

## **Funciones esenciales del líder**

Según Sánchez (2016) nos menciona 6 funciones esenciales que debe realizar un líder:

### Estratégicas

“En el desarrollo de la función estratégica el líder se encarga de planificar y coordinar los objetivos de la empresa” (p.185).

### Organizativas

“Implica y ordena ejecutar los trabajos a los miembros del equipo mediante los métodos y procedimientos de trabajo enmarcados en la dirección de los objetivos propuestos por la organización” (p. 186).

### Técnicas

“El líder para lograr desempeñar la función técnica debe ser experto en la realización de las tareas propias a llevar a cabo de su propio grupo de trabajo” (p. 186).

## Representativas

“El líder debe llevar a cabo la función de representante del grupo, para ello debe defender tanto los intereses como los sentimientos de los miembros que conforman el equipo” (p. 186).

## Mediadoras

“La labor mediadora ejercida por el líder implica la función de conciliación de los diversos intereses de los miembros que forman parte del grupo de trabajo” (p. 186).

## **Prácticas del liderazgo**

Según Adame (2017) nos menciona que el líder tiene habilidades y fortalezas particulares, pero casi todos coinciden en unas cuantas prácticas. No pretendo establecer la relación entre estas prácticas y el liderazgo. Tener plumas no hace volar. Aunque no son exclusivas del líder, están presentes casi siempre en ellos. En los siguientes artículos se enumeran algunas de las prácticas que encontramos y que usted puede seguir en el día a día para mantenerse intelectualmente fresco, actualizado y motivado, y de pasada seguir aprendiendo a ser líder.

- Leer: Los líderes tienen que mantenerse siempre informados y capacitados, indagando nuevos temas para de esta forma marcar la diferencia e innovar.
- Escuchar: Todo buen líder tiene que saber y aprender escuchar a su personal. Es una habilidad que posee este para poder llevar su equipo de trabajo al éxito y para hacer que estos se comprometan con la organización.
- Delegar: El líder debe ser empático y aprender a delegar autoridad a los demás miembros de la empresa, de esta manera todos en conjunto trabajan de manera equitativa y se hace explotar el potencial de todos.

- **Cumplir:** El líder de manera obligatoria tiene que cumplir con los con todos los trabajos que se les asigne; así mismo tiene que buscar soluciones de manera rápida ante cualquier contingencia que se presente en la empresa; en él se encuentra el desarrollo de la empresa.
- **Servir:** La vocación de servir es la habilidad que posee todo buen líder, los miembros que se encuentran en una jerarquía más alta tienen que estar en la disponibilidad de servir al personal, ya sea en una solución de problemas, trabajos, entre otras cosas. Ellos tienen que saber dirigir a su personal.
- **Resistir la delegación inversa:** Actualmente es muy fácil “copiar” al jefe para involucrarlo en el problema y con eso la delegación inversa o la delegación hacia arriba se da con mayor facilidad, disminuyendo las oportunidades para que los colaboradores tomen las decisiones que les corresponden y corran los riesgos que los conducirán a su crecimiento profesional.
- **Trabajar:** Los trabajos deben ser realizados con amor por el líder, este se tiene que sentir bien en el lugar donde trabaje y desarrolle sus actividades, siempre tiene que trabajar con entusiasmo y dedicación para que los resultados obtenidos sean beneficios y se dé una buena gestión de calidad.
- **Perseverar:** El líder nunca tiene que rendirse; sino más bien tiene que ser perseverante; no darse por vencido ante cualquier problema, más bien buscar soluciones y sobresalir del problema, siempre delegando poder y trabajando en equipo.

### **Trabajo en equipo**

Según Montaña (2016) nos menciona que: “El trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y

competencias para que, de manera coordinada, puedan realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin común” (p. 99).

“El trabajo en equipo debe llevar implícita no solo la razón por la cual este ha sido creado, sino también el objetivo de disponer en todo momento de las personas indicadas para alcanzar los resultados esperados” (Torres, 2017, p. 27).

“Es la acción individual dirigida, que, al tratar de conseguir los objetivos compartidos no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo” (Ramos, 2015, p. 86).

## **Marco Conceptual**

### **Definición de Mueblerías**

Las mueblerías se encargan de la fabricación de una serie de modelos de mobiliarios, con el propósito de que este sirva de utilidad para los clientes, existen una serie de muebles como escritorios, armarios, cocinas, mesas, camas, sillas entre otros. Estos muebles son creados por un maestro mueblista, quien cuenta con una serie de máquinas para que dé como resultado un mueble que satisfaga el gusto del cliente. Las mueblerías crean muebles de distintos modelos y tamaños, desde una simple silla hasta un gran ropero, no existe un límite para la imaginación de la creación del mueble; los materiales que son utilizados son resistentes y de buena calidad, como melaminas, madera y roble.

### **Las micro y pequeñas empresas del rubro mueblerías**

Las micro y pequeñas empresas que pertenecen al rubro fabricación de muebles se dedican a la creación y venta de una variedad de mobiliarios que en su mayor parte son utilizados para embellecer espacios como casas, oficinas, consultorios, departamentos entre otros muchos. En la mayoría de establecimientos que se dediquen a este rubro encontramos una serie de variedad de muebles, distintos colores, presentaciones, tamaños, un sinfín de detalles; estas empresas tienen el objetivo de satisfacer el gusto del cliente y de que este quede satisfecho con el producto adquirido. Por tal motivo las mueblerías buscan innovar en nuevos estilos y modelos, y casi siempre utilizan su espacio como ejemplo para los clientes, ya que de esta forma este pueda visualizar y tener una percepción de cómo quedarán estos una vez adquiridos.

## **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es el grupo de trabajo que sirve de utilidad para dar una confianza acerca del producto que se está ofreciendo con el propósito de satisfacer el gusto y perspectiva del cliente; una gestión de calidad no solo se basa en la apariencia del producto, sino también en que este sea adecuado para el cliente y que satisfaga la necesidad de este, al implementar la gestión de calidad se está insertando estrategias para optimizar los trabajos y que estos sean percibidos por los clientes al obtener el producto o servicio y que este satisfaga su necesidad.

## **Liderazgo**

El liderazgo es la habilidad que posee una persona para liderar una empresa y poner generar una influencia en los demás subordinados para de esta manera lograr con los objetivos y metas propuestas, y satisfacer de la necesidad de la organización del cual es participe. El líder siempre está enfocado en explotar las habilidades de los miembros que conforman la empresa, por tal motivo el líder siempre trata de involucrarse y conocer a su personal, siempre trabaja en equipo y ante cualquier problema que se presente en la empresa busca prontas soluciones; está constantemente innovando y motivando a su equipo. El liderazgo no se trata de que se hace lo que diga el gerente o todo lo que diga esté bien; el liderazgo rompe lazos autoritarios ya que es un nuevo enfoque que las empresas implementan, porque se trata de lograr una meta y que todos en conjunto trabajen y tengan las mismas responsabilidades.

## **El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad**

El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad es el sostén de cualquier estrategia de mejora para la organización. De tal manera, el trabajo de los líderes es fomentar y mantener un buen ambiente laboral donde sus empleados desarrollen augustamente sus labores, y que estos se comprometan e involucren con las metas y objetivos de la empresa. El liderazgo es una fuente esencial para las empresas ya que de esto depende que la organización tenga resultados productivos, si se cuenta con un buen líder entusiasta, innovador, transformista y motivador el grupo de trabajo cumplirá con todo lo encomendado de manera eficiente, siempre es bueno que existan lazos de comunicación con todas las áreas, para que de esta forma se pueda reducir los problemas y buscar prontas soluciones en equipo.

### **2.3.Hipótesis**

En el presente estudio de investigación “El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019”; no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

### **2.4.Variables**

El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

El tipo de investigación que se utilizó fue aplicado de propuesta, porque son aspectos de las ciencias sociales y se propuso un plan de mejora.

#### **3.2. Nivel de la investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo con enfoque cuantitativo, porque solo se describió la realidad y se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

#### **3.3. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación que se utilizó fue no experimental – transversal -descriptivo.

Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad sin manipular las variables de estudio, tal y como se encontró dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente el año 2021.

Fue descriptivo, porque se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio; asimismo en base a los resultados se elaboró un plan de mejora.

#### **3.4. Población y muestra**

##### **Población**

Se utilizó una población conformada por 40 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del Distrito de Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través del registro de mypes de la municipalidad y se verificó con el sondeo (Ver anexo 3).

## Muestra

Se utilizó una muestra de 40 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del Distrito de Chimbote, 2019.

### 3.5. Definición y operacionalización de la variable

Complemento	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante de las micro y pequeñas empresas.	Es aquella persona que se enfoca en componer una idea de negocio y desarrollarla, que a la vez identifica y organiza los recursos necesarios para desarrollarla (Sánchez L., 2020).	El representante de las micro y pequeñas empresas varían entre diferentes edades y de amos géneros, que poseen diferentes grados de instrucción, que a la misma ves se desempeñan con dueño o administradores y tienen varios años de desempeño en el cargo	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 - 30 años</li> <li>• 31 - 50 años</li> <li>• 51 a más años</li> </ul>	Ordinal
			Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin instrucción</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior no universitaria</li> <li>• Superior universitaria</li> </ul>	Nominal
			Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueño</li> <li>• Administrador</li> </ul>	Nominal
			Permanencia en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 – 4 años</li> <li>• 4 – 7 años</li> <li>• 7 a más años</li> </ul>	Ordinal

Complemento	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Las micro y pequeñas empresas.	Una microempresa puede ser definida como una entidad que, operando en forma organizada, combina la tecnología y los recursos para elaborar productos o prestar servicios (Sunat, 2019).	Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios, poseen varios años de permanencia en el mercado y tienen trabajadores, los cuales pueden ser familiares o no familiares, cuyo objetivo es generar ganancias o para subsistencia.	Permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 4 años</li> <li>• 4 - 7 años</li> <li>• 7 a más años</li> </ul>	Ordinal
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5 trabajadores</li> <li>• 6 a 10 trabajadores</li> <li>• 11 a más trabajadores</li> </ul>	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	Es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomenta la mejora continua de la empresa (ISO 9001, 2018).  Este enfoque se trata de la habilidad que posee un gerente para llevar al éxito a su empresa y liderados (Camacaro, 2017).	La gestión de calidad es una técnica moderna que todo emprendedor debe conocer ya que ayuda en las dificultades que el personal pueda implementar para solucionarlas, así como también es una técnica que ayuda a medir el rendimiento de los trabajadores y a la misma vez contribuye a un mejor rendimiento.  El liderazgo es un tema que todas las micro y pequeñas empresas deben tener en cuenta, ya que el líder es el que llevara al éxito a la organización, por ende, debe contar con tal habilidad para guiar a su grupo y de esta forma cumplir con sus objetivos propuestos.	Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> <li>• Tengo cierto conocimiento</li> </ul>	Nominal
			Dificultades para implementar la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca iniciativa</li> <li>• Aprendizaje lento</li> <li>• No se adapta a los cambios</li> <li>• Desconocimiento del puesto</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La observación</li> <li>• La evaluación</li> <li>• Escala de puntuaciones</li> <li>• Evaluación de 360°</li> <li>• Otros</li> </ul>	Nominal
			Aporte de la gestión de calidad para alcanzar los objetivos y metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• A veces</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
			Promoción del trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• A veces</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
			Competencias propias de un líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Todas las anteriores</li> </ul>	Nominal
			Empresa eficiente por el líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• A veces</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
			Corrección de los errores producidos por los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• A veces</li> <li>• No</li> </ul>	Nominal
			Tipo de líder en una empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder democrático</li> <li>• Líder autoritario</li> <li>• Líder organizacional</li> </ul>	Nominal

### **3.6.Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, ya que es una técnica que nos sirve para obtener datos de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio.

El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de la información que nos brindaron las personas fue el cuestionario, que constó de 15 preguntas realizadas cuidadosamente sobre hechos y aspectos que son de interés para la investigación, la primera parte trata de los representantes que consta de 4 preguntas, la segunda parte enfocada en las micro y pequeñas empresas que consta de 2 preguntas, y finalmente la tercera parte se centra en el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad que consta de 9 preguntas que se le realizó a la población muestral en estudio.

### **3.7.Plan de análisis**

Para realizar el plan de análisis se utilizó el programa de EXCEL, porque se elaboró tablas, figuras, funciones de conteo que nos facilitaron el trabajo y permitió visualizar con facilidad de la distribución de datos; asimismo se utilizó el programa de WORD para la redacción digital del proyecto de investigación; de igual forma se utilizó el programa POWER POINT para la elaboración de nuestras diapositivas para las exposiciones, finalmente se utilizó el programa de PDF para realizar los envíos y presentaciones de avances.

### 3.8. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y cómo elaborar plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.</li> <li>- Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.</li> <li>- Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.</li> <li>- Elaborar una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.</li> </ul>	El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	<p><b>Población:</b> Está conformada por 40 micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.</p> <p><b>Muestra:</b> Consta del 100% (40) de las micro y pequeñas empresas en estudio.</p>	El diseño de investigación que se utilizó fue no experimental - transversal - descriptivo. Fue no experimental porque se estudió conforme a la realidad sin manipular las variables de estudio, tal y como se encontró dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones. Fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente el año 2020. Fue descriptivo, porque se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio; asimismo en base a los resultados se elaboró un plan de mejora.	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p>-Word -Excel -PDF</p>

### 3.9. Principios éticos

Durante el tiempo que se desarrolló la presente investigación titulada El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019; se aplicó el código de ética de acuerdo con la Universidad Católica Los Ángeles (2019) poniendo en práctica los siguientes principios:

**Protección a las personas:** Las personas que colaboraron con la información se les respetó todos sus derechos humanos.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** En el desarrollo de la investigación se cuidó el medio ambiente y plantas, y se respetó la dignidad a los animales; asimismo para la presentación de trabajos se utilizó papel reciclable.

**Libre participación y derecho a estar informado:** La información que nos brindaron las personas que se utilizó en la investigación fue con un consentimiento permitido.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se protegió el bienestar de las personas que contribuyeron en la investigación y no se cometió ningún acto que les cause daño.

**Justicia:** Se trató de forma parcial y equitativa a todos los participantes que colaboraron brindando información para el proceso de investigación.

**Integridad científica:** Se utilizó una investigación responsable y se manifestó los dilemas de interés, asimismo no hubo daño a los que aportaron en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.*

Características de los representantes	N	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	7	17.50
31 a 50 años	25	62.50
51 a más años	8	20.00
Total	40	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	5	12.50
Primaria	0	0.00
Secundaria	20	50.00
superior no universitaria	15	37.50
superior universitaria	0	0.00
Total	40	100.00
<b>Cargo</b>		
Dueño	30	75.00
Administrador	10	25.00
Total	40	100.00
<b>Permanencia el cargo</b>		
0 a 4 años	5	12.50
4 a 7 años	27	67.50
7 a más años	8	20.00
Total	40	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019*

Micro y pequeñas empresas	N	%
<b>Permanencia en el rubro</b>		
De 0 a 4 años	5	12.50
De 4 a 7 años	27	67.50
7 a más años	8	20.00
Total	40	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	40	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	40	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019*

El liderazgo como factor relevante	N	%
<b>Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad</b>		
Si	8	20.00
No	4	10.00
Tengo cierto conocimiento	28	70.00
Total	40	100.00
<b>Dificultades para implementar la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	10	25.00
Aprendizaje lento	25	62.00
No se adapta a los cambios	5	12.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	40	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	28	70.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	12	30.00
Total	40	100.00

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019*

El liderazgo como factor relevante	N	%
<b>Aporte de la gestión de calidad para alcanzar los objetivos y metas</b>		
Si	24	60.00
No	9	22.50
A veces	7	17.50
Total	40	100.00
<b>Promoción del trabajo en equipo</b>		
Si	29	72.50
A veces	7	17.50
No	4	10.00
Total	40	100.00
<b>Competencias propias de un líder</b>		
Comunicación	8	20.00
Motivación	5	12.50
Liderazgo	10	25.00
Todas las anteriores	17	42.50
Total	40	100.00
<b>Empresa eficiente por el líder</b>		
Si	24	60.00
A veces	16	40.00
No	0	0.00
Total	40	100.00
<b>Corrección de los errores producidos por los trabajadores</b>		
Si	29	72.50
A veces	8	20.00
No	3	7.50
Total	40	100.00
<b>Tipo de líder en una empresa</b>		
Líder democrático	8	20.00
Líder autoritario	5	12.50
Líder organizacional	27	67.50
Total	40	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.

**Tabla 4**

*Resumen del plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.*

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes.	Desconocimiento y miedo de los representantes por implementar nuevas cosas en la empresa.	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	Representante
El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad.	La falta de comunicación y apoyo entre dueños y trabajadores hace que estos tengan un aprendizaje lento de los nuevos conocimientos.	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora para colaborar en su aprendizaje.	Representante
Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.	Poco interés de los representantes por brindar nuevos conocimientos y técnicas a sus trabajadores.	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa.	Representante
Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.	No existe supervisión por ello los trabajadores realizan un trabajo lento y esto demora en la entrega de pedidos.	Supervisar contantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de mane rápida y oportuna.	Representante
Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.	Debido a que no se promueve el trabajo en equipo todo el personal trabaja independientemente y no se explota el potencial de los trabajadores.	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	Representante

#### **4.2. Análisis de resultados**

##### **Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

El 62.50% de los representantes tienen una edad de 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2018) quien en su investigación encontró que el 75% tienen una edad de 31 a 50 años. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Campos (2018) quien en su investigación encontró que el 60% tiene entre 30 a 50 años de edad. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Menacho (2017) quien en su investigación encontró que el 40% están entre los 18 a 28 años de edad. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Kano (2017) quien en su investigación encontró que el 35% tiene entre 15 a 25 años de edad. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas se encuentran representadas tanto por varones como por mujeres.

El 50% de los representantes tienen un grado de instrucción secundaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2018) quien en su investigación encontró que el 55% tienen un grado de instrucción secundaria. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Menacho (2017) quien en su investigación encontró que el 40% tienen un grado de instrucción secundaria. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Príncipe (2018) quien en su investigación encontró que el 50% cuentan con estudios superiores universitario. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Kano (2017) quien en su investigación encontró que el 17% manifiestan que su grado de instrucción es superior no universitario completo. Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría son personas que no cuentan con un grado de instrucción universitaria; sino

que son personas que cuentan con secundaria completa o con un grado de instrucción superior no universitario.

El 75% de los representantes desempeñan el cargo de dueño dentro de la empresa (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Campos (2018) quien en su investigación encontró que el 100% de los representantes son dueño de su empresa. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez (2018) quien en su investigación encontró que el 85% ocupa el cargo de dueño. Los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de dueño, mas no de administrador, lo que demuestra que no están capacitados para encargarse de la administración de sus empresas.

El 67.50% de los representantes tienen de 4 a 7 años desempeñándose en el cargo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rodríguez (2018) quien en su investigación encontró que el 60% tiene de 7 años a más en el cargo. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Campos (2018) quien en su investigación encontró que el 80% desempeña el cargo de 5 a 10 años. Esto demuestra que los representantes tienen un amplio tiempo desempeñándose en el cargo y esto les genera mayor experiencia.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

El 67.50% de los representantes tienen de 4 a 7 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rodríguez (2018) quien en su investigación encontró que el 65% tiene de 7 a más años de permanencia en el rubro. Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Campos

(2018) quien en su investigación encontró que el 80% tiene un tiempo de permanencia de la empresa en el mercado de 5-10 años. Las micro y pequeñas empresas tienen una estabilidad en el rubro; esto se demuestra por el tiempo de permanencia que llevan en el rubro; lo que significa que tienen bastante acogida de los clientes.

El 100% de los representantes tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Campos (2018) quien en su investigación encontró que el 100% de las Mypes tienen 1 a 5 empleados trabajadores. Las micro y pequeñas cuentan con un poco personal debido a las actividades que realizan; además que con ese número de trabajadores se logran abastecer y lograr con todas las tareas encomendadas.

**Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

El 70% de los representantes tiene cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad; el 20% no tiene conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y el 10% tiene cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas conocen el valor que tiene el liderazgo dentro de sus empresas y lo importante que es en la gestión de calidad para ofrecer sus servicios o productos.

El 62.50% de los representantes menciona que el aprendizaje lento del personal dificulta la implementación de la gestión de calidad; el 25% menciona que el personal tiene poca iniciativa para implementar la gestión de calidad y el 12.50% menciona que

el personal no se adapta a los cambios (Tabla 3). Los representantes conocen los problemas que tienen los trabajadores para implementar la gestión de calidad; por lo tanto, se debe trabajar y solucionar las dificultades que tienen para poder implementar la gestión de calidad en la producción de sus empresas.

El 70% de los representantes utiliza la observación para medir el rendimiento del personal y el 30% menciona que utiliza otras técnicas para medir el rendimiento de su personal (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Quiroga (2019) quien menciona que el control tiene como finalidad evaluar el alcance que se ha logrado. Los representantes de las micro y pequeñas empresas mantienen a su personal supervisado utilizando diferentes técnicas para de esta forma medir su rendimiento que tienen dentro de la empresa.

El 60% de los representantes menciona que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa; el 22.50% menciona que la gestión de calidad a veces ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa y el 17.50% considera que la gestión de calidad no ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa (Tabla 3). Los representantes de las empresas consideran que la gestión de calidad contribuye en el logro de los objetivos y metas propuestas por las empresas, ya que una buena aplicación de la gestión de calidad permite realizar las actividades de forma eficiente.

El 72.50% de los representantes promueve el trabajo en equipo; el 17.50% no promueve el trabajo en equipo y el 10% de los representantes a veces promueve el trabajo el equipo (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Montaña (2016) quien menciona que el trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, destrezas y competencias para que, de manera coordinada, puedan

realizar diferentes actividades, con el objetivo de alcanzar un fin común. Así mismo estos resultados coinciden con Torres (2017) quien nos menciona que el trabajo en equipo debe llevar no solo la razón por la cual este ha sido creado, sino también el objetivo de disponer en todo momento de las personas indicadas para alcanzar los resultados esperados. Todo buen líder tiene que promover el trabajo en equipo para de esta forma integrar a todo su personal y que todos trabajen de forma colaborativa y generar unión y una buena comunicación entre ellos.

El 42.50% de los representantes considera que la comunicación, motivación y liderazgo son competencias propias de un líder; el 25% considera que el liderazgo es una competencia propia de un líder; el 20% considera que la comunicación es una competencia de un líder y el 12.50% considera que la motivación es una competencia en un líder (Tabla 3). Estos resultados coinciden con las Normas ISO 9000 (2017) quien menciona que para que la empresa alcance el éxito se necesita de un líder que guíe, dirija, motive y potencie los recursos de la empresa, y de esta manera en trabajo en equipo lograr las metas establecidas, se tiene que crear un ambiente laboral óptimo para producir con eficiencia. Así mismo estos resultados coinciden con Remancha (2019) nos menciona que un líder sabe motivar a sus empleados; que es lo que tiene que hacer y decir para hacer que se sientan más cómodos. Un buen líder tiene que desarrollar distintas competencias propias de un líder; debe ser comunicativo, siempre motivando a su personal a desarrollar sus capacidades y sobre todo tiene que aprender a liderar a su equipo de trabajo.

El 60% de los representantes considera que un buen líder permite a la empresa ser eficiente y el 40% considera que a veces un buen líder permite a la empresa ser eficiente (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Remancha (2019) quien menciona

que es importante saber cómo influir en los trabajadores para conseguir que el resultado sea efectivo. Así mismo estos resultados coinciden con Ruiz (2017) quien nos menciona que el liderazgo es el conjunto de habilidades que tiene un individuo para influir en la forma de ser de las personas haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos. Si la empresa cuenta con un buen líder, este logrará que las actividades se realicen de forma eficiente, siempre trabajando en equipo con su personal permitiendo que todos aporten con su trabajo y opiniones dentro de la empresa.

El 72.50% de los representantes ayuda a corregir los errores producidos por los trabajadores (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por (2016) quien en su investigación encontró que el 33,3 % de los gerentes encuestados del rubro fabricación de muebles para el hogar, señalan que a veces realiza actividades que permite desarrollar idea en la solución de los problemas organizacionales. Estos resultados coinciden Sánchez (2016) quien nos menciona que el líder debe llevar a cabo la función de representante del grupo, para ello debe defender tanto los intereses como los sentimientos de los miembros que conforman el equipo. Así mismo estos resultados coinciden con Adame (2017) quien nos menciona que el líder debe buscar soluciones de manera rápida ante cualquier contingencia que se presente en la empresa. Un buen líder debe estar preparado para solucionar los problemas que se presenten en la empresa; por tal motivo debe tener buena comunicación con los trabajadores para que estos les confíen y le informe de los problemas que suscitan dentro de la empresa.

El 67.50% de los representantes considera que es un líder organizacional; el 20% menciona que es un líder democrático y el 12.50% menciona que es un líder autoritario (Tabla 3). Las empresas deben contar con buenos líderes, que sepan dirigir a su

personal, que mantengan un buen clima laboral y fomenten el trabajo en equipo y que tengan proyectos a futuro para el bienestar de la empresa. Estos resultados difieren con Regader (2016) quien nos menciona que el liderazgo autocrático concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones; es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder. Esto difiere con Orellana (2018) quien nos menciona que en el liderazgo democrático se da en aquellas ocasiones en las que pudiendo actuar unilateralmente, se decide optar por una opción participativa.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos Generales:**

**Nombre o razón social:** Fabricación de muebles

**Dirección:** Distrito de Chimbote

### **2. Misión**

Fabricar muebles contemporáneos para hogar y carpintería con diseños innovadores de alta calidad, ofreciendo un excelente servicio mediante el conocimiento y motivación del talento humano. Con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, manteniendo relaciones integrales a largo plazo y excediendo constantemente sus expectativas.

### **3. Visión**

Nos vemos como una empresa posicionada a nivel nacional e incursionando en el mercado internacional ofreciendo calidad e innovación, reconocidos por nuestra experiencia, vocación, diseños y estabilidad a través de un equipo altamente capacitado, haciendo uso de la más moderna tecnología a nuestro alcance.

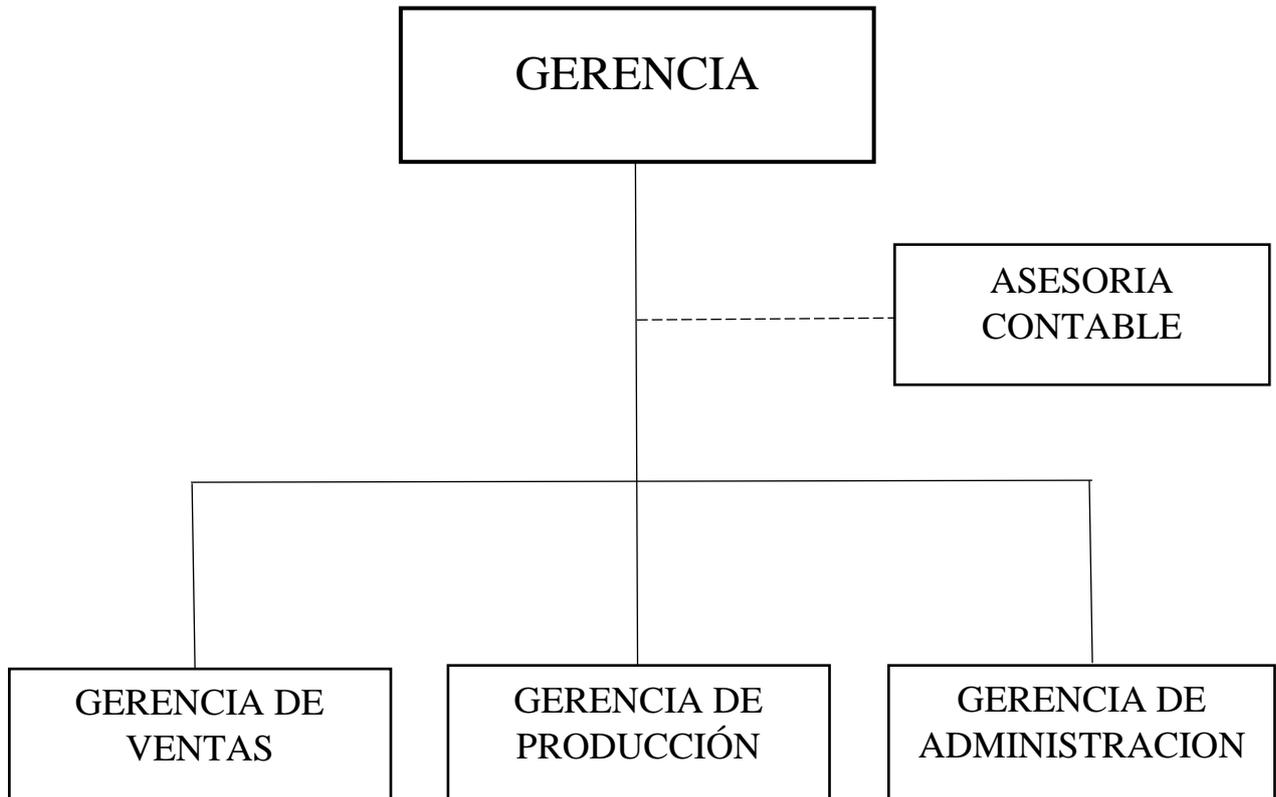
### **4. Objetivos Empresariales**

- Proveer de los mejores diseños de muebles, escritorios, luminarias y bibliotecas para oficinas siempre con las mejores ofertas.
- Lograr fidelización de los clientes.
- Fortalecer la formación y capacitación del recurso humano especializado en el sector productivo del mueble y afines.
- Capacitar constantemente a los trabajadores.

## 5. Industria

- Muebles de dormitorio
- Muebles de oficina
- Muebles para el hogar, escuela, etc.

## 6. Organigrama



### 6.1.Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Licenciado en Administración de empresas, con buena aptitud, proactivo, con experiencia y conocimiento en el rubro.</li><li>-Tener experiencia mínima de 3 años en el ámbito laboral que se desarrolle.</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Su función será planificar, organizar, dirigir y controlar el surgimiento de la empresa.</li><li>-Lograr que la empresa alcance un posicionamiento en el mercado, alcanzando ser una empresa reconocida.</li><li>-Liderar a todo su talento humano que trabaje en la empresa.</li><li>-Cumplir con los objetivos y metas trazados por la empresa.</li></ul>

<b>Cargo</b>	<b>Gerente de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Experiencia laboral en el cargo; debe escuchar, tener buena memoria y ser creativo.</li><li>-Estudios universitarios en administración de empresas o afines.</li><li>-Conocimiento acerca del servicio al cliente.</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Conocer lo que se ofrece, vender de forma activa, lograr fidelizar a los clientes y captar nuevos clientes, y comunicar a través de un reporte de ventas la situación de la empresa.</li><li>-Promocionar los productos que ofrece la mueblería, de tal forma que se genere una diferenciación de la competencia.</li></ul>

<b>Cargo</b>	<b>Gerencia de administración</b>
<b>Perfil</b>	-Experiencia en el cargo, habilidades matemáticas y software de computadora, trabajar bajo presión, líder y responsable.
<b>Funciones</b>	-Se encargará de establecer los mecanismos administrativos y de control interno necesarios para operar en forma eficiente el trámite de pago de las remuneraciones del personal y de honorarios. -Cuidar el irrestricto cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de las relaciones laborales. -Capacitar constantemente a los colaboradores para lograr un mejor rendimiento en el proceso de ventas y producción. -Organizar, coordinar y controlar la adquisición y entrega de mercancías, suministros, documentos, bienes y demás elementos necesarios para el desarrollo normal de las actividades de la mueblería.

<b>Cargo</b>	<b>Gerente de producción</b>
<b>Perfil</b>	-Experiencia en el cargo mínima de 2 años. -Contar con estudios universitarios o técnicos. -Tener conocimiento de materiales para la fabricación de muebles, habilidades creativas y artísticas, ordenado y organizado.
<b>Funciones</b>	-Crear tipos de muebles, que tengan la resistencia suficiente para el propósito que fueron diseñados. -Saber seleccionar adecuadamente a los proveedores y llevar un control de compras. -Manejar equipo de carpintería. -Debe estar al corriente de las últimas tendencias y avances del mercado.

## 6.2. Diagnóstico Empresarial

MATRIZ FODA	FORTALEZA	DEBILIDADES
	0.1. Abundancia y variedad de materia prima. 0.2. Existencia de potencial creativo. 0.3. Disponibilidad y bajo costo de mano de obra. 0.4. Buena atención al cliente, servicial y comprometido.	0.1. Informalidad del sector. 0.2. Carencia de capacitaciones al personal. 0.3. Resistencia al cambio. 0.4. Demora en la entrega de los pedidos.
OPORTUNIDADES	F-O	D-O
0.1. Incremento de la demanda de muebles. 0.2. Potencialidad en el uso de variedades alternativas. 0.3. Avances tecnológicos para la fabricación de muebles. 0.4. Población en desarrollo.	(F3-O1) Fabricar una variedad de muebles para tienda y publicitar por redes sociales para generar una creciente cartera de cliente. (F4-O4) Brindar una atención amable y servicial para ganar nuevos clientes.	(D3-O3) Arriesgar por lo moderno y dejar las ventas convencionales. (D4-O1) Elaborar un cronograma de entregas para evitar complicaciones y confusiones a la hora de entregar los pedidos a los clientes.
AMENAZAS	F-A	D-A
0.1. Ventas bajas por imitación de productos. 0.2. Empresas informales que venden a bajo costo. 0.3. Sistemas tecnológicos muy costosos.	(F2-O3) Invertir en nuevas máquinas para innovar en nuevos estilos de muebles. (F2-O1) Adquirir materiales y accesorios de buena calidad para generar una diferencia ante la competencia.	(D2-A1) Realizar capacitaciones a su personal para darles a conocer de las nuevas tendencias en muebles y sobre el uso de maquinas modernas. (D3-A2) Implementar una página para publicitar los productos y promociones.

## 7. Indicadores de Gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype</b>
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad.
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes	Desconocimiento y miedo de los representantes por implementar nuevas cosas en la empresa.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad.	Falta de comunicación y apoyo entre dueños y trabajadores hace que estos tengan un aprendizaje lento de los nuevos conocimientos.
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.	Poco interés de los representantes por brindar nuevos conocimientos y técnicas a sus trabajadores.
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.	No existe supervisión por ello los trabajadores realizan un trabajo lento y esto demora en la entrega de pedidos.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.	Debido a que no se promueve el trabajo en equipo todo el personal trabaja independientemente y no se explota el potencial de los trabajadores.

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes.	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad.	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan en la elaboración de los muebles.
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.

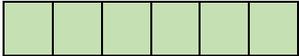
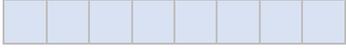
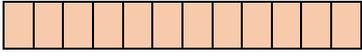
## 9.2.Estrategias que desea implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	Falta de compromiso de todos los miembros de la empresa.	6 meses	Excelente servicio de atención al cliente, optimización de los recursos mediante una adecuada gestión de calidad.	Realizar reuniones laborales, para dar a conocer la importancia de la implementación de la gestión de calidad.
2	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	Los trabajadores tienen un aprendizaje lento y esto les dificulta en el trabajo.	1 año	Trabajadores empapados de nuevos conocimientos innovadores.	Educar a los trabajadores de la implementación de conocimientos modernos.
3	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan en la elaboración de los muebles.	No realizan capacitaciones continuas con su personal.	8 meses	Personal con más ideas innovadoras y activo a realizar sus actividades destinadas.	Invitar a capacitaciones, seminarios, reuniones al personal para que se empapen de nuevos temas de interés y que contribuyan a la productividad de la empresa.
4	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	No supervisan a su personal por ello desconocen los problemas que se pueden suscitar en el trabajo.	1 año	Trabajos realizados a tiempo con buenos acabados y entregados de forma oportuna a los clientes.	Tener buenos productos, bien fabricados y a tiempo para la entrega a los clientes.
5	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	No realizan trabajos en equipos.	1 año	Mayor coordinados y cooperación de todos los miembros de la empresa.	Generar mayor comunicación y confianza entre los miembros de la empresa.

### 9.3. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	Gerencia y el departamento de administración.	S/. 2000.00 mensuales.	Local de la empresa y equipos.	6 meses
2	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	Gerencia y departamento de administración	S/. 1000.00 mensuales.	Local de la empresa y equipos.	1 año
3	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan en la elaboración de los muebles.	Gerencia y departamento de administración	S/. 1500.00 mensuales.	Local de la empresa, materiales y equipos.	8 meses.
4	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	Supervisor	S/. 1000.00 mensuales.	Local de la empresa.	1 año
5	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	Departamento de administración y departamento de producción.	S/. 1000.00 mensuales.	Local de la empresa y equipos.	1 año

## 10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre
1	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	01-01-21	30-06-21	
2	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	01-01-21	30-12-21	
3	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan en la elaboración de los muebles.	01-01-21	30-08-21	
4	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	01-01-21	30-12-21	
5	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	01-01-21	30-12-21	

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad de 31 a 50 años, desempeñan el cargo de dueño dentro de la empresa y tienen un tiempo de permanencia en el cargo de 4 a 7 años. La minoría tiene un grado de instrucción secundaria.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia de 4 a 7 años en el rubro, además cuentan de 1 a 5 trabajadores.

La mayoría de los representantes menciona que utilizan la observación como técnica para medir al personal, además promocionan el trabajo en equipo, también consideran que un buen líder permite a la empresa a ser eficiente, incluso cuando los trabajadores producen errores ellos realizan las correcciones. La minoría de los representantes tiene un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, y mencionan que la dificultad que tienen para implementar la gestión de calidad es el aprendizaje lento de los trabajadores, asimismo mencionan que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, además consideran que un buen líder debe saber comunicarse, motivar y liderar, y consideran que son líderes organizacionales dentro de su empresa.

Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados obtenidos de la presente investigación.

## **5.2.Recomendaciones**

Implementar la técnica administrativa del empowerment dentro de la organización para que todos los miembros de la empresa se integren y cuando haya errores producidos se dé una solución más rápida en equipo.

Elaborar un cronograma de horarios de entrega de los pedidos, para evitar congestiones de trabajo o confusiones de entrega, además del retraso a la hora de entrega.

Fomentar la comunicación e incentivar a los empleados a interactuar entre ellos para evitar problemas internos dentro de la empresa.

Crear una cultura organizacional, donde consista en que los empleados se relacionen y respeten recíprocamente, esto generará que el personal trabaje de manera anímica, y de esta forma se trabaje en equipo.

Implementar el plan de mejora elaborado en la presente investigación, para que las empresas del rubro fabricación de muebles sean cada vez más competentes aplicando la gestión de calidad y un buen liderazgo donde todos los miembros de la empresa cooperen en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

## Referencias bibliográficas

Adame, R. (2017). *La invención del futuro: El desafío del liderazgo*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com>

Arciniegas, J. y González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica*

*bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/114366?page=181>.

Argudo, C. (2018). *Etapas del proceso administrativo*. Recuperado de:

<https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>

Ayuso, D. y Andrés, B. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería:*

*seguridad del paciente*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado

de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/57509?page=139>.

Baiget, J. (2016). *Gestión del conocimiento y competitividad*. Barañáin, Spain:

EUNSA.

Recuperado

de:

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/47285?page=50>.

Barcelo, J. (2018). *Características del liderazgo transformacional*. Recuperado de:

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos->

[humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/](https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/)

Beltrán, R. y Jiménez, F. (2019). *Gestión de conflictos*. Dykinson. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/119290?page=43>.

Beltrán C. & Romero, L. (2008). *Diseño de la estructura gerencial integral de la*

*empresa*

*Muebles*

*G.R.*

Recuperado

de:

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4108/T11.08%20B419d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bermejo, J. & Martínez, A. (2012). *Humanizar el liderazgo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Cabo, J. (2015). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62932?page=916>.

Camacaro, M. (2017). *Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida-Venezuela*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25749951003/html/index.html>

Campos, C. (2018). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048196>

Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Carreño, Á. & Camacho, A. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria*. Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553?page=16>.

- Castellnou, R. (2020). *La necesidad de la gestión por procesos*. Recuperado de:  
<https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Castro, I. y Gonzales, I. (2017). *La calidad de los productos y su importancia*.  
 Recuperado de: <https://blog.castroygonzalez.es/la-calidad-de-los-productos-y-su-importancia/>
- Cegarra, J. y Martínez, A. (2015). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, *Ecobook - Editorial del Economista*. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/114309?page=53>.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, Spain: Editorial ICB. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=16>.
- De la Cruz, I. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid, Spain: Ministerio de Educación de España. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/49393?page=22>.
- De Pablo, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124251?page=21>.
- Del Pezo, N. & Del Pezo, S. (2016). *Desarrollo de un plan estratégico para establecer una nueva línea de negocio en las pymes del sector de las mueblerías de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12390/1/TESIS%20Muebles%2012-10-2016.pdf>

- Dini, M. & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf)
- Feijoo, J., Montarce, J. y Oubina, G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas*. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/78917?page=125>.
- González, A. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/sistemas-de-gestion-de-calidad.html>
- González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Logroño, Spain: Editorial Tutor Formación. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=27>.
- Hernández, N. (2015). *Teoría de la gestión del conocimiento*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>
- Ibacache, J. (2014). *Análisis técnico, económico y estratégico de empresa de comercialización de muebles multifuncionales para espacios reducidos en la región Metropolitana*. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117077/cf-ibacache\\_jm.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117077/cf-ibacache_jm.pdf?sequence=1)
- ISO 9000 (2017). *Ocho principios de Gestión de la Calidad*. Recuperado de: <https://www.evaluandosoftware.com/ocho-principios-gestion-la-calidad/>

- ISO 9001 (2018). *¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?* Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Izquierdo, R. (2017). *Círculos de calidad; qué son, cómo funcionan, ventajas y desventajas*. Recuperado de: <https://integriaims.com/circulos-de-calidad/>
- Kano, M. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote - 2016*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043956>
- Ley 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- López, F., Pérez, R. y Municio, P. (2016). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid, Spain: Narcea Ediciones. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45990?page=15>.
- Mares, C. (2015). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Recuperado de: [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martin, J. (2018). *Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin*. Recuperado de: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

- Martins, R. & Ramos, D. (2019). *Círculos de Control de Calidad (CCC)*. Recuperado de: <https://blogdelacalidad.com/circulos-de-control-de-calidad-ccc/>
- Melara, M. (2017). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20puede,las%20futuras%20experiencias%20del%20consumidor.>
- Menacho, J. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles de uso doméstico de la ciudad de Caraz, 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3722>
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2019). *Beneficios del régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289279/Beneficios\\_sociales\\_de\\_la\\_micro\\_y\\_peque%C3%B1a\\_empresa\\_-\\_Final.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289279/Beneficios_sociales_de_la_micro_y_peque%C3%B1a_empresa_-_Final.pdf)
- Moncayo, C. (2016). *Características principales del liderazgo participativo*. Recuperado de: <https://www.incp.org.co/caracteristicas-principales-del-liderazgo-participativo/>
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Antequera, Málaga, Spain: IC Editorial. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59182?page=99>.
- Morales, D. (2018). *El régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <https://lpderecho.pe/regimen-laboral-micro-pequena-empresa/>

- Morales, J. (2016). *Boletín de economía laboral*. Recuperado de:  
[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_34.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_34.pdf)
- Muñoz, P. (2016). *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*. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_MUNOZ\\_CHAVEZ\\_PEDRO\\_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1068/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_MUNOZ_CHAVEZ_PEDRO_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Narciso, K. (2019). *Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, centro comercial Ben Cha, distrito Chimbote, 2016*. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10171/MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_REPRESENTANTES\\_KRISTEL\\_BRIGITH\\_NARCISO\\_REVOLLEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10171/MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_REPRESENTANTES_KRISTEL_BRIGITH_NARCISO_REVOLLEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orellana, P. (2018). *Tipos de liderazgo*. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-liderazgo.html>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/53618?page=53>.
- Pavón, C. (2016). *Liderazgo liberal*. Recuperado de:  
<https://prezi.com/slnb1njq4gaz/liderazgo-liberal/>

- Pérez, O. (2016). *Gestión del talento humano en la empresa y su importancia*. Recuperado de: <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Príncipe, E. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque kaizen en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles (carpintería) en el Distrito de Independencia, 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5321>
- Puchades, D. (2017). *¿En qué consiste el liderazgo empresarial?* Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-liderazgo-empresarial.html>
- Quiñonez, S. (2017). *Estudio del trabajo para incrementar la productividad en la línea de corte de melamina en la empresa inversiones LINEASUP SAC, V.E.S. 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12165/Qui%C3%B1onez\\_VSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12165/Qui%C3%B1onez_VSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroga, F. (2019). *El Proceso Administrativo y sus Etapas*. Recuperado de: <https://tueconomiafacil.com/que-es-el-proceso-administrativo-y-cuales-son-sus-etapas/>
- Raffino, E. (2020). *Concepto de gestión de calidad*. Recuperado de: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Ramos, P. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo (2a. ed.)*. Editorial ICB. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/105587?page=86>.

- Regader, B. (2016). *Los 5 tipos de liderazgo empresarial*. Recuperado de:  
<https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/los-5-tipos-liderazgo-empresarial-bertrand-regader>
- Remancha, B. (2019). *El liderazgo empresarial: importancia y características*. Recuperado de: <http://www.rhhdigital.com/secciones/136868/el-liderazgo-empresarial-importancia-y-caracteristicas>
- Riquelme, M. (2019). *Proceso Administrativo (Etapas Y Características)*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rodríguez, J. (2015). *La gestión del conocimiento: una gran oportunidad*. Recuperado de:  
[http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_una\\_gran\\_oportunidad.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html)
- Rodríguez, T. (2018). *Gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro elaboración de ladrillos, provincia de rioja-región San Martín 2017*. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048201>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Ciudad de México, Editorial Alfil, S. A. de C. V. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?page=31>.
- Salazar, J. (2015). *Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe*. Recuperado de:  
[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_400229/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_400229/lang-es/index.htm)

- Sánchez, A. (2016). *La gestión de la administración*. Recuperado de:  
<https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2006/asc/3g.htm>
- Sánchez, L. (2020). *¿Qué es ser emprendedor?*. Recuperado de:  
<https://www.emprendepyme.net/que-es-ser-emprendedor.html>
- Sánchez, M. (2016). *Gestión de recursos humanos (MF0238\_3)*. Madrid, Spain: Editorial CEP, S.L. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/51035?page=136>.
- Sarta, A. (2015). *Liderazgo consultivo*. Recuperado de:  
<https://prezi.com/tgbtlnhiuylxn/liderazgo-consultivo/>
- Sejzer, R. (2019). *¿Qué son los Círculos de Calidad?* Recuperado de:  
<http://ctcalidad.blogspot.com/2019/04/que-son-los-circulos-de-calidad.html>
- Sella, P. (2019). *¿Cuáles son los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad?* Recuperado de: <https://www.contagram.com/blog/cuales-los-beneficios-implementar-sistema-gestion-calidad/>
- Solanellas, P. (2014). *Recetas de liderazgo*. Recuperado de:  
<https://ebookcentral.proquest.com>
- Sy Corvo, H. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- SUNAT (2019). *Iniciando mi negocio*. Recuperado de:  
<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, S. (2015). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado de:

file:///C:/Users/SUZANNE/Downloads/DialnetImportanciaDeLaMicroPeque  
nasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(1).pdf

Torres, C. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. Antequera,  
Málaga, Spain: IC Editorial. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/59198?page=27>.

Torres, I. (2015). *Que es Calidad y como evaluarla en tu organización*. Recuperado  
de: <https://iveconsultores.com/que-es-calidad/>

Tribus, M. (2015). *La calidad en los procesos de producción*. Recuperado de:  
<http://blogdecalidadiso.es/la-calidad-en-los-procesos-de-produccion/>

Universia, M. (2015). *Perú la tierra de la mypes*. Recuperado de:  
<https://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2011/06/24/840157/peru-tierra-mypes.html>

Villar, D. (2011). *Rendimiento de madera en la producción de muebles y artesanía en  
el Valle de Mantaro*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2607/Villar%20Arteaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Whitehouse, M. (2017). *Cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad  
impulsa su negocio*. Recuperado de: <https://minutehack.com/guides/how-implementing-a-quality-management-system-boosts-your-business>

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados								X	X							
10	Análisis e Interpretación de los resultados								X	X	X						
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto de desembolso (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.10	400	40.00
• Fotocopias	0.10	300	30.00
• Empastado	20.00	3	60.00
• Papel bond A-4 (400 hojas)	0.05	400	20.00
• Lapiceros	0.50	4	2.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	15	4	60
<b>Sub total</b>			312.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			312.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría taller cocurricular	850.00	2	1700.00
<b>Sub total</b>			1700,00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			2100.00
<b>Total (S/.)</b>			2367.00

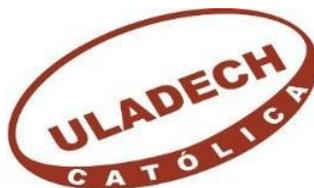
**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

### Anexo 3: Población muestral

N°	Razón Social	Representante	Ubicación
1	Muebleria Sanchez	Sanchez Tolentino Toberto	Jr. Los Angeles Mz. Ñ1 Lote 08 Pj Dos de Mayo
2	Muebleria Gianely	Ruiz Bermudez Wilfredo	Av. Jose Pardo n°2407 - miraflores iii zona
3	Muebleria Tania	Lozano Rosario Carlos Felipe	Av. Jose Galvez N°1366 - Pj. El Progreso
4	Muebleria Claudia	Orellana Cerna Pascual Bernabe	Jr. Manuel Villavicencio N°645 Casco Urbano
5	Muebleria Rigoberto	Zuñiga Yriarte Edwin	Jr. Victoria N° 130 Mz- M Lt-06 Pj. El Progreso
6	Muebleria "Mi Nuevo Hogar"	Enciso Lopez Jessica Jesus	Jr. Francisco Bolognesi N° 1035 Pj. Miramar Bajo
7	Muebleria Lila	Eulogio Cervantes Miguel Elvin	Av. Jose Pardo N° 1015 Pj. Pueblo Libre
8	Muebleria Pablito	Castro Castillo Francisco	Jr. Valladolid Mz. B1 Lote 18 Villa España
9	Muebleria Tenorio	Tenorio huamancondor Elmer Manuel	Av. Jose Galvez N°936 - El Progreso
10	Muebleria "Stefano"	Flores Simon Edgard	Av. Jose Galvez N° 665 Casco Urbano
11	Muebleria La Incomparable	Hervias Martell Ricardo Armando	Av. Jose Galvez N° 641 Casco Urbano
12	Muebleria Innova	Paredes Mendez Miguel	Av. Jose Galvez N° 941 Casco Urbano
13	Muebleria Angello	Rebaza Soplopuco Juana Anais	Av. Francisco Bolognesi N° 577 Casco Urbano
14	Muebleria Estilo	Acevedo Payano Abel	Jr. Elias Aguirre N° 213 Casco Urbano
15	Muebleria "Kinzul"	Zapata Tarma Julia Susana	Jr. Manuel Villavicencio N° 644 Casco Urbano
16	Muebleria "Alisson y Adrian"	Gordillo Carre Balvina Maria	Av. Jose Galvez N° 633 - 2do piso, Casco Urbano
17	"Muebleria Emanuel"	Valdivieso Loyola Merly Olinda	Av. Jose Galvez N° 660 Casco Urbano
18	Muebleria Hogar	Cachique Mozombite Isidora	Av. Jose Galvez N° 681 Casco Urbano
19	Muebleria El Cisne	Puente Herrera Luis Enrique	Jr. Alfonso Ugarte N° 772 Casco Urbano
20	Muebleria "La Baratura"	Vergara Garcia Gonzalo Ricardo	Av. Jose Galvez N° 653 - Casco Urbano

21	Muebleria "Espacio Comercial"	Barreto Rodriguez Luis Alberto	Jr. Alfonso Ugarte N° 680 - Casco Urbano
22	Muebleria Brigitte	Lopez Garcia Segundo Hipolito	Av. Jose Galvez N° 669 - Casco Urbano
23	Muebleria Gonzalito	Silva Farroñan Jennifer Liliana	Av. Jose Galvez N°697 - Int.A - Casco Urbano
24	Muebleria Megebarato	Soplin Todriguez Teder	Prolg. Av. Jose Pardo - Parcela N° 09993 Sector La Perla Tres Cabezas
25	Muebleria Estrella	Hernandez Rodriguez Esgar Ivan	Jr. Jose Olaya N° 724 Casco Urbano
26	Muebleria Yaveh Nisi	Puente HerreraIsela Giovanna	Jr. Manuel Ruiz N° 615 Casco Urbano
27	Muebleria "Fortaleza de Dios"	Arteaga Rodriguez Angela Alcira	Av. Francisco Bolognesi N° 604 Casco Urbano
28	Muebleria "Alanita"	Farroñan Peche Maria Gregoria	Av. Jose Galvez N° 609 Casco Urbano
29	Muebleria "Angelito"	Uribe Gutierrez Angel Arturo	Av. Jose Galvez N° 697 Casco Urbano
30	Muebleria Mili	Contreras Muñoz Lidia	Jr. Jose Olaya N° 960 Lotizacion Centro Civico Comercial
31	Muebleria D' Pablo	Puente Herrera Pedro Pablo	Av. Jose Galvez N° 653 Casco Urbano
32	Muebleria Edwin	Alvarez Pinedo Edwin	Av. Jose Galvez N° 655 - 2do. piso - Casco Urbano
33	Muebleria Elian	Mendez Robles Charles John	Av. Jose Galvez N° 697 Casco Urbano
34	Muebleria "El Olam"	Flores Aranda Maria Guadalupe del Rosario	Av. Jose Galvez N° 665 Casco Urbano
35	Muebleria Juanita	Emma Vargas Maria Fernanda	Jr. Leoncio Prado N° 523 2do. piso - Casco Urbano
36	Muebleria " Arte y Diseño "	Guerrero Garcia Estefani Zenaida	Av. Jose Pardo Parcela 9993 Sector La Perla Tres Cabezas (tienda 4220)
37	Muebleria Paraiso	Muebleria Paraiso E.I.R.L.	Av. Jose Galvez N° 661 Int. 03 - Mz. 51- Casco Urbano
38	Muebleria Jimenita	Chunga Zamora Ythamar Kristhyna	Av. Victor Raul Haya De La Torre N° 1343 Mz. b Lt. 34 - P.j. Miramar Alto
39	Muebleria Kiara y Diogo	Yanac Polo Yenny Raquel	Av. Jose Galvez N° 611 - Casco Urbano
40	Muebleria Shalom	Trujillo Cortez Luis Enrique	Urb. 21 de Abril Mz. A4 - Lt 1

## Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO FABRICACION DE MUEBLES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019. 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. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**3. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**4. Tiempo de permanencia que desempeña en el cargo**

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

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

**5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**6. Número de Trabajadores**

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

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

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**7. ¿Conoce el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad?**

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

**8. ¿Qué dificultades existe para la implementar la gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**9. ¿Qué técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?**

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

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO**

**10. ¿Considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas?**

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

**11. ¿Promociona el trabajo en equipo en su empresa?**

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

**12. ¿Cuáles son las competencias que considera propias de un líder?**

- a) Comunicación
- b) Motivación
- c) Liderazgo
- d) Todas las anteriores

**13. ¿Considera que un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente?**

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

**14. ¿Cuándo su personal comete un error usted ayuda a resolverlo de una manera correcta?**

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

**15. ¿Qué tipo de líder considera que es Ud, en su empresa?**

- a) Líder Democrático
- b) Líder autoritario
- c) Líder organizacional



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA - RUBRO FABRICACION DE MUEBLES DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019**

***Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas orientales en la ciudad de Chimbote, 2019

***Participación***

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

***Propósito del estudio***

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas orientales en la ciudad de Chimbote, 2019

***¿En qué consistirá su participación?***

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas orientales en la ciudad de Chimbote, 2019

***Riesgos, incomodidades y costos de su participación***

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada

### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas.

### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### **Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante **Ortega Roso Marlon Ahmed** al celular **983593009**.

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, **Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe**

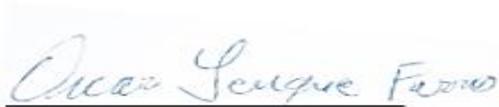
### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas

y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.



Nombre del participante



Firma de participante

**Dr. Reinerio Z. Centurión Medina**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD. 02106

Nombre del DTI



Firma del DTI

Fecha: 26/9/19

Hora: 8:00 am

Anexo 6: Hoja de tabulación

**Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<b>Edad</b>	18 a 30 años	IIII-II	7	17.50
	31 a 50 años	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII	25	62.50
	51 a más	IIII-III	8	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción	IIII	5	12.50
	Primaria		0	0.00
	Secundaria	IIII-IIII-IIII-IIII	20	50.00
	Superior no universitaria	IIII-IIII-IIII	15	37.50
	Superior universitaria		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo</b>	Dueño	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII-	30	75.00
	Administrador	IIII-IIII	10	25.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Permanencia en el cargo</b>	0 a 4 años	IIII	5	12.50
	4 a 7 años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-II	27	67.50
	7 a más años	IIII-III	8	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

**Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Permanencia en el rubro</b>	0 a 4 años	IIII	5	12.50
	4 a 7 años	IIII- IIII-III-III- IIII-II	27	67.50
	7 a más años	IIII-III	8	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III-III- IIII-III-III- IIII-III-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	IIII-III-III-III- IIII-III-III-III-	40	100.00
	6 a 10 trabajadores		0	0.00
	11 a más trabajadores		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-III-III- IIII-III-III- IIII-III-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

**Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad</b>	Si	IIII-III	8	20.00
	No	III	4	10.00
	Tengo cierto conocimiento	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-III	28	70.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades para implementar la gestión de calidad</b>	Poca iniciativa	IIII-IIII	10	25.00
	Aprendizaje lento	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII	25	62.50
	No se adapta a cambios	IIII	5	12.50
	Desconocimiento del puesto	0	0	0.00
	Otros	0	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII-</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas para medir el</b>	La observación	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-III	28	70.00
	La evaluación		0	0.00



	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Empresa eficiente por el líder</b>	Si	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII	24	60.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-I	16	40.00
	No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Corrección producidos por los trabajadores</b>	Si	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII	29	72.50
	A veces	IIII-III	8	20.00
	No	III	3	7.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>
<b>Tipo de líder</b>	Líder democrático	IIII-III	8	20.00
	Líder autoritario	IIII	5	12.50
	Líder organizacional	IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-II	27	67.50
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-IIII</b>	<b>40</b>	<b>100.00</b>

Anexo 6: Figuras

**Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

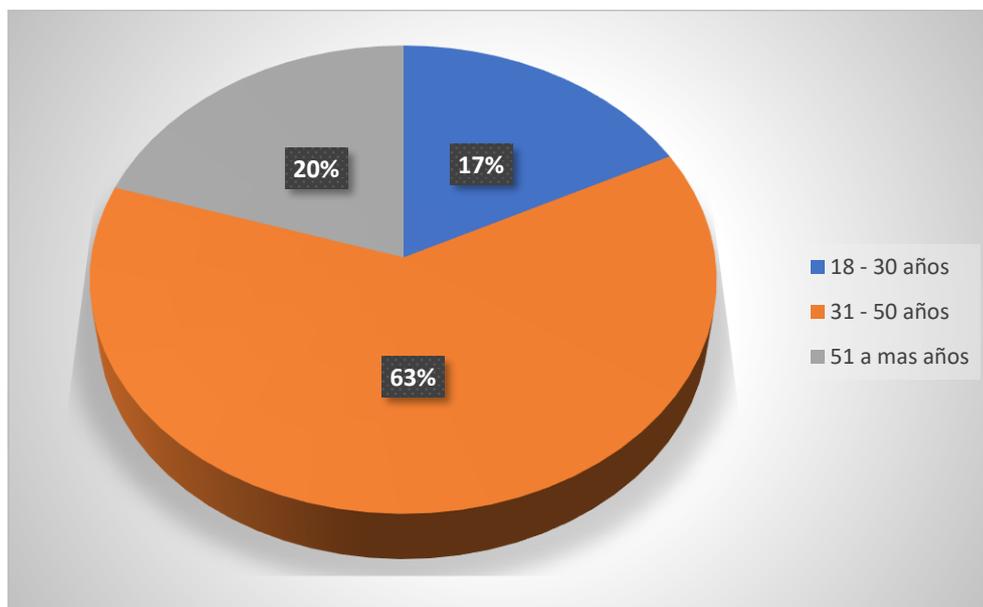


Figura 1. Edad  
Fuente. Tabla 1

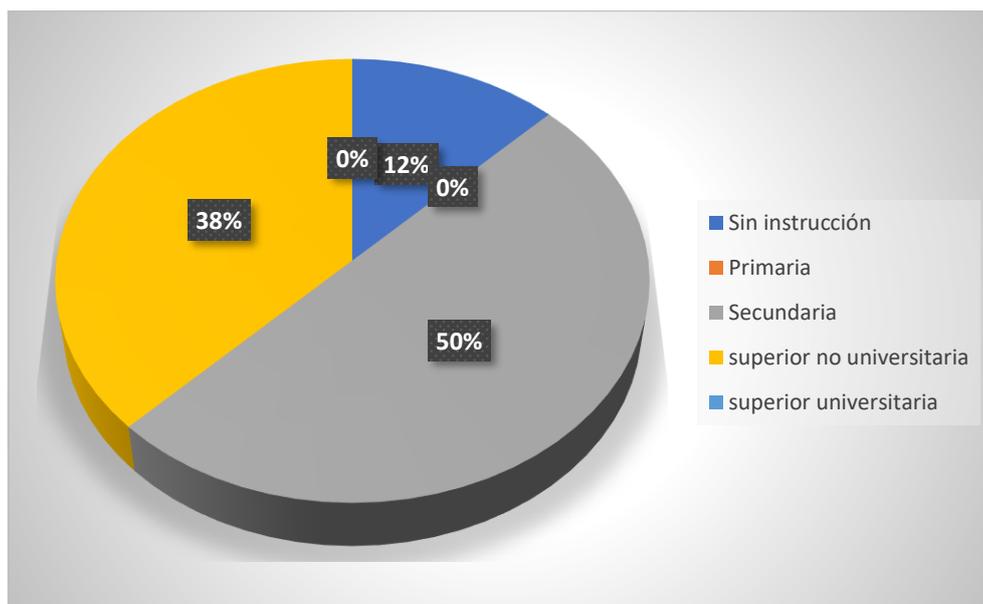


Figura 2. Grado de instrucción  
Fuente. Tabla 1

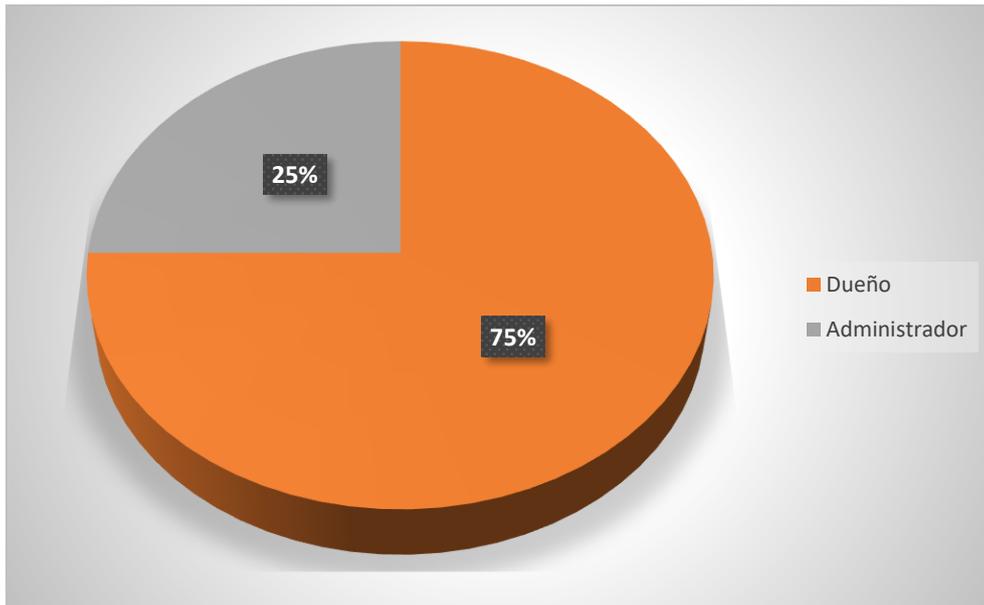


Figura 3. Cargo  
Fuente. Tabla 1

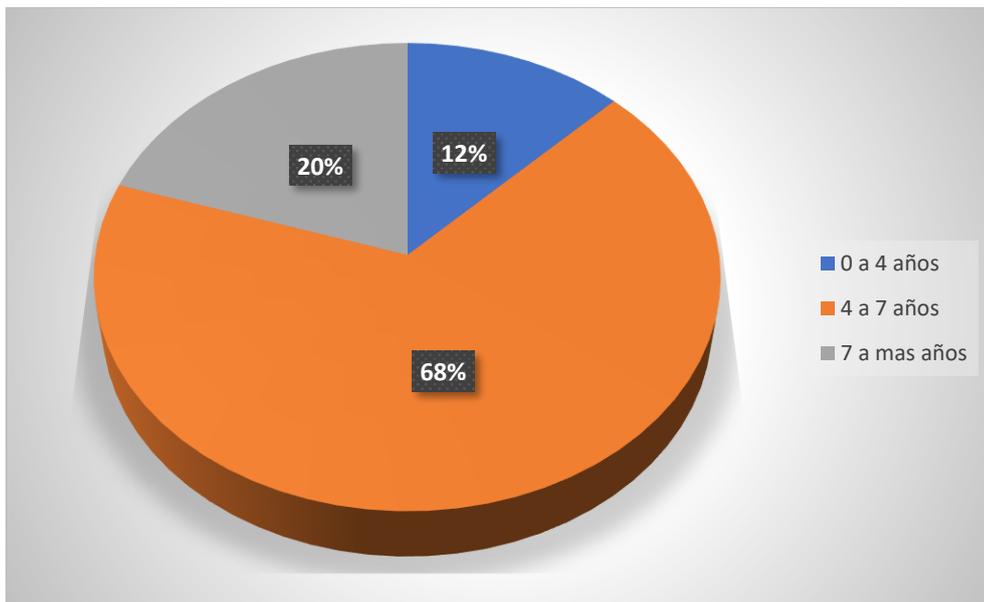


Figura 4. Permanencia en el cargo  
Fuente. Tabla 1

**Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

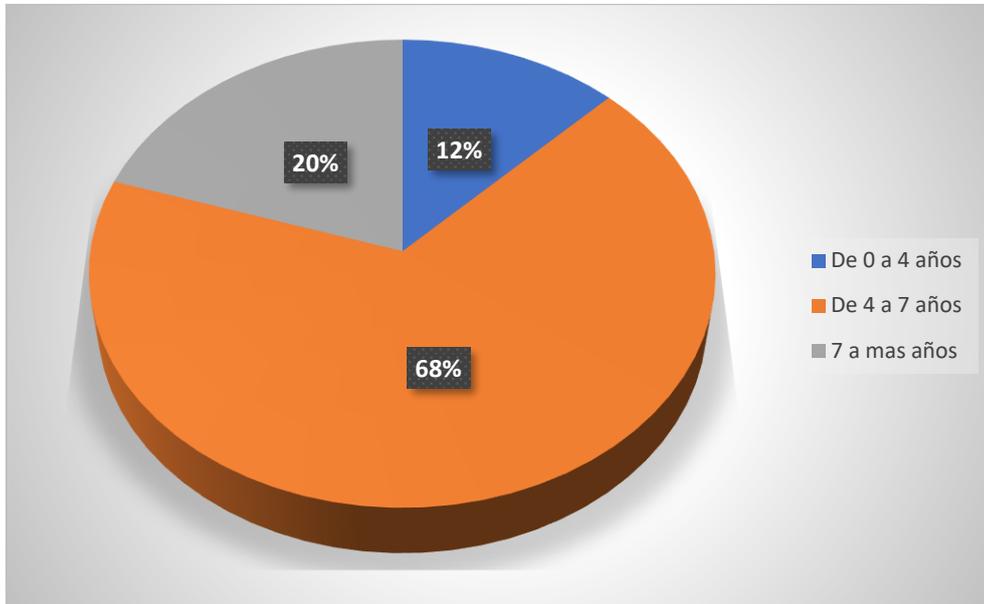


Figura 5. Permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

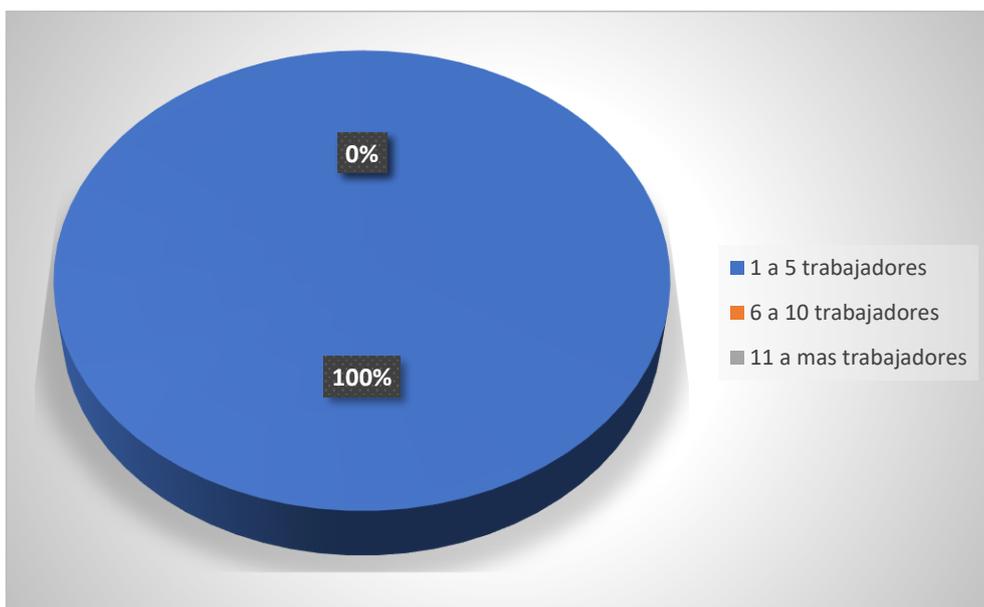


Figura 6. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

**Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019.**

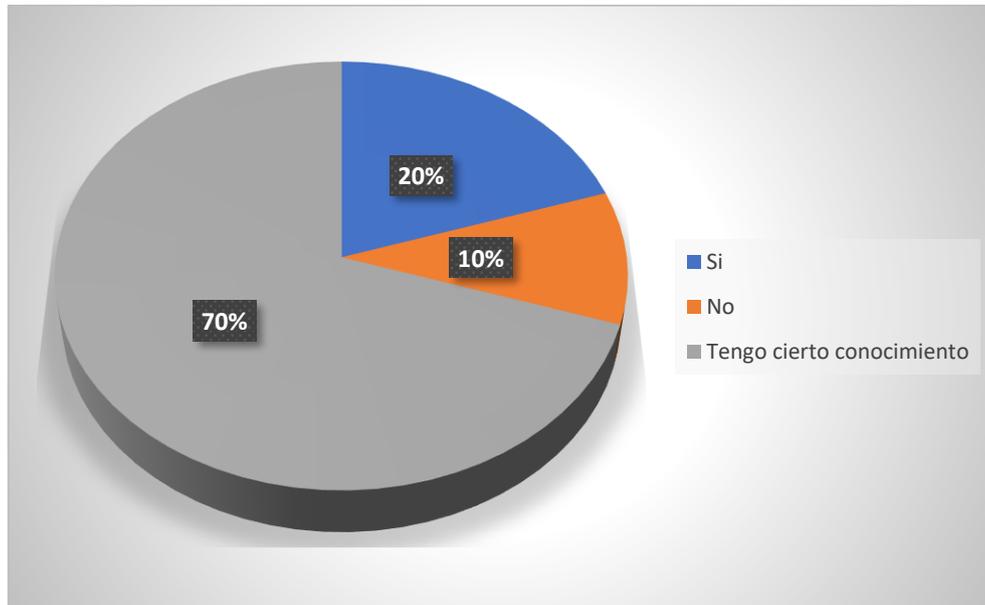


Figura 7. Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

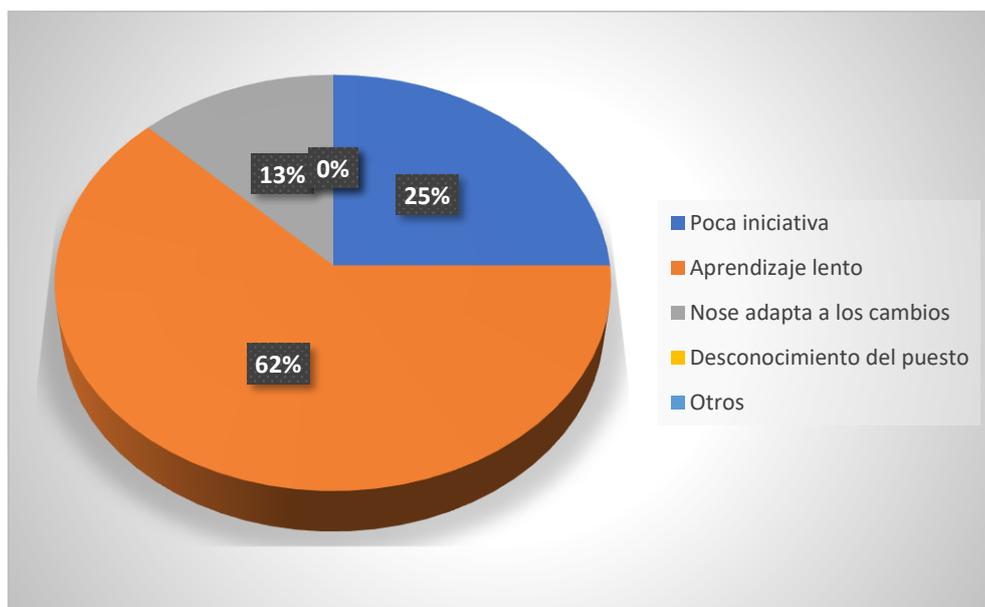


Figura 8. Dificultad para implementar una gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

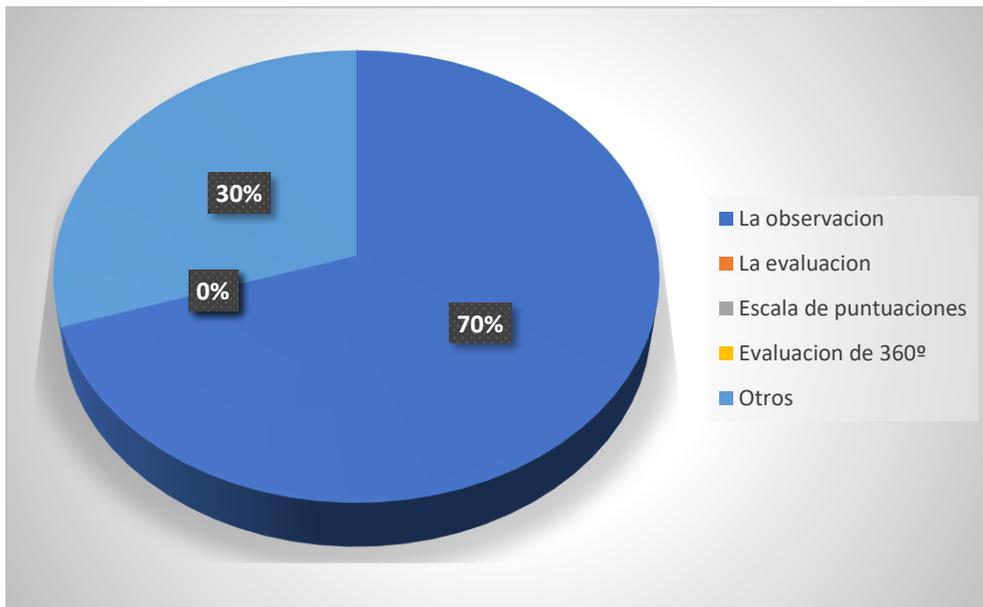


Figura 9. Técnicas para medir el rendimiento del personal  
Fuente. Tabla 3

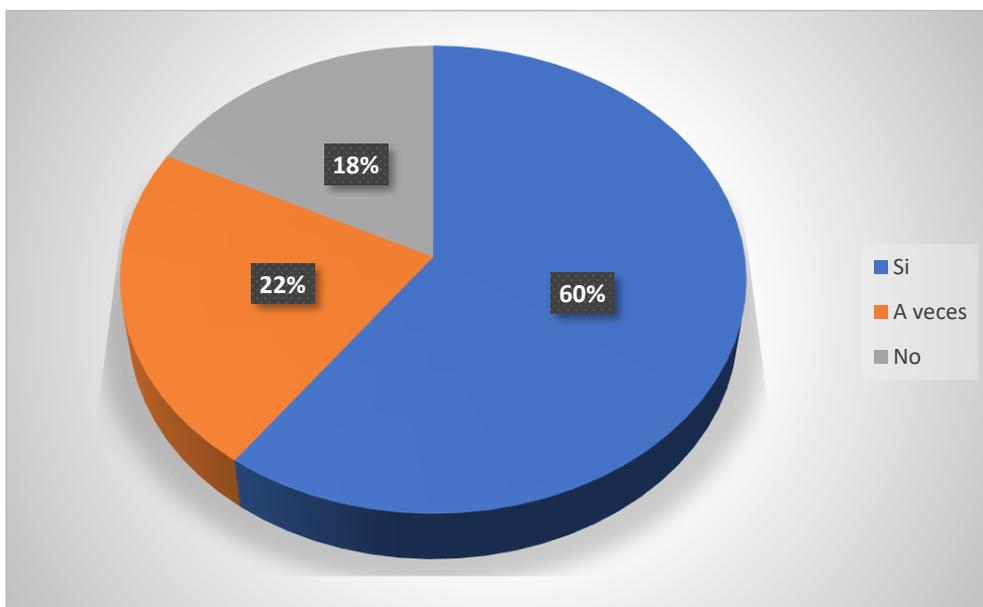


Figura 10. Aporte de la gestión de calidad para alcanzar los objetivos y metas  
Fuente. Tabla 3

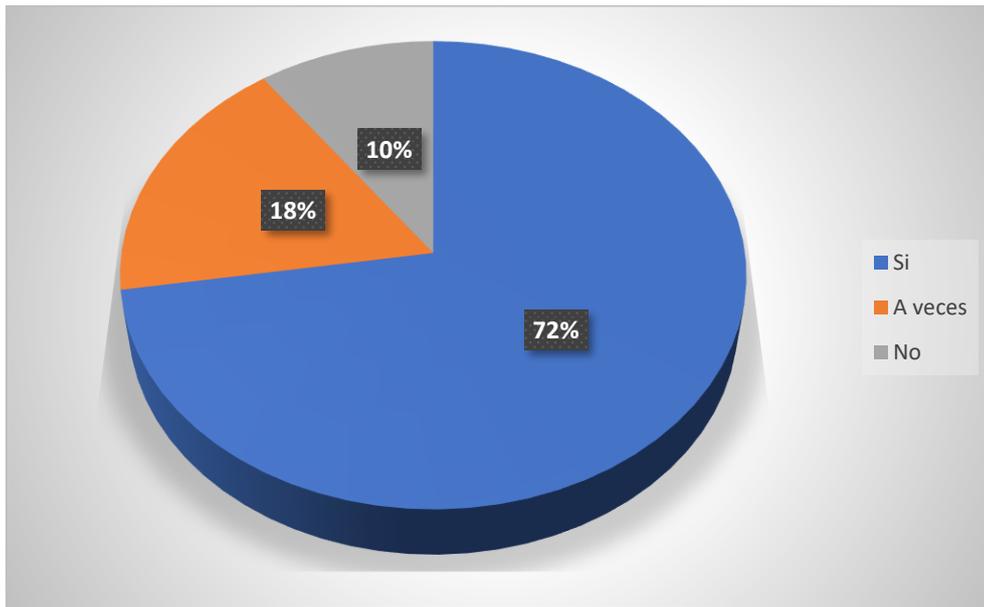


Figura 11. Promoción del trabajo en equipo  
Fuente. Tabla 3

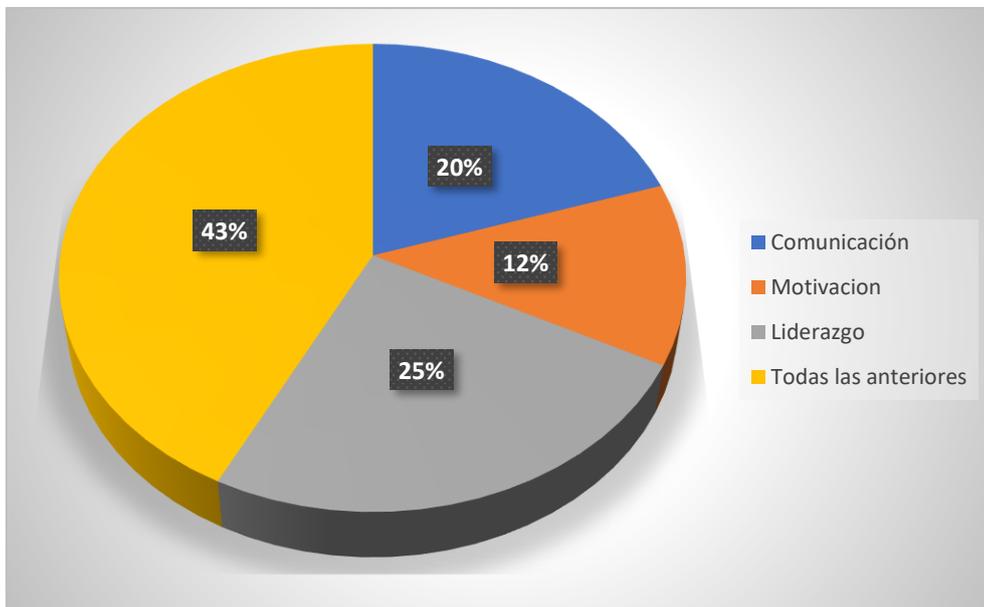


Figura 12. Competencias propias de un líder  
Fuente. Tabla 3

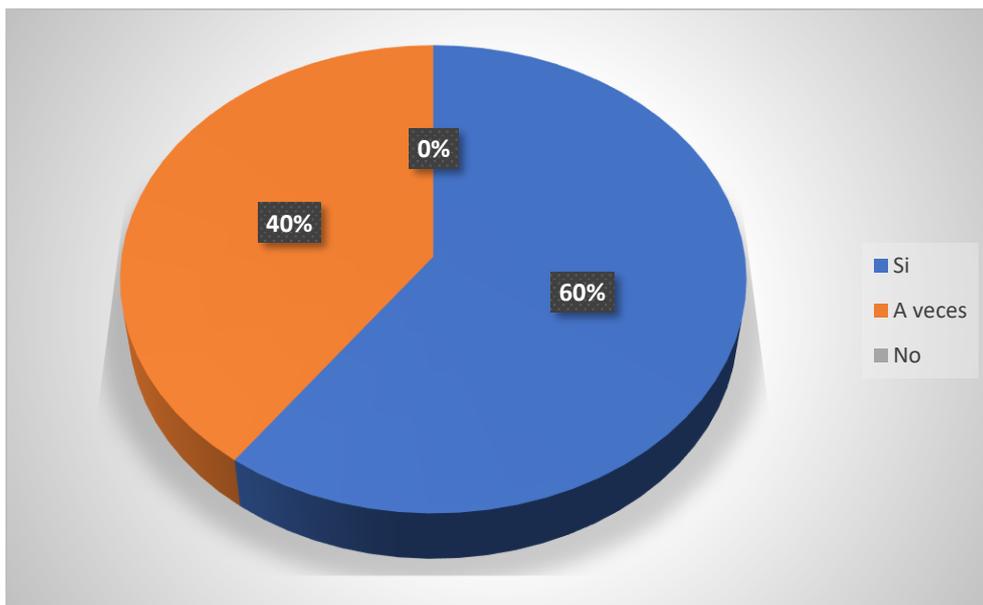


Figura 13. Empresa eficiente por el líder

Fuente. Tabla 3

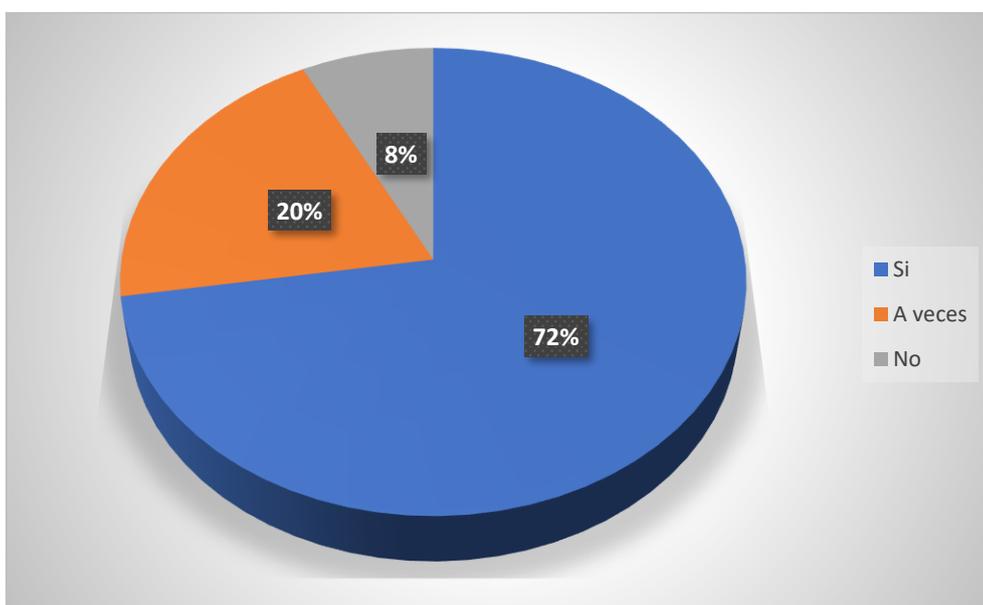


Figura 14. Corrección de los errores producidos por los trabajadores

Fuente. Tabla 3

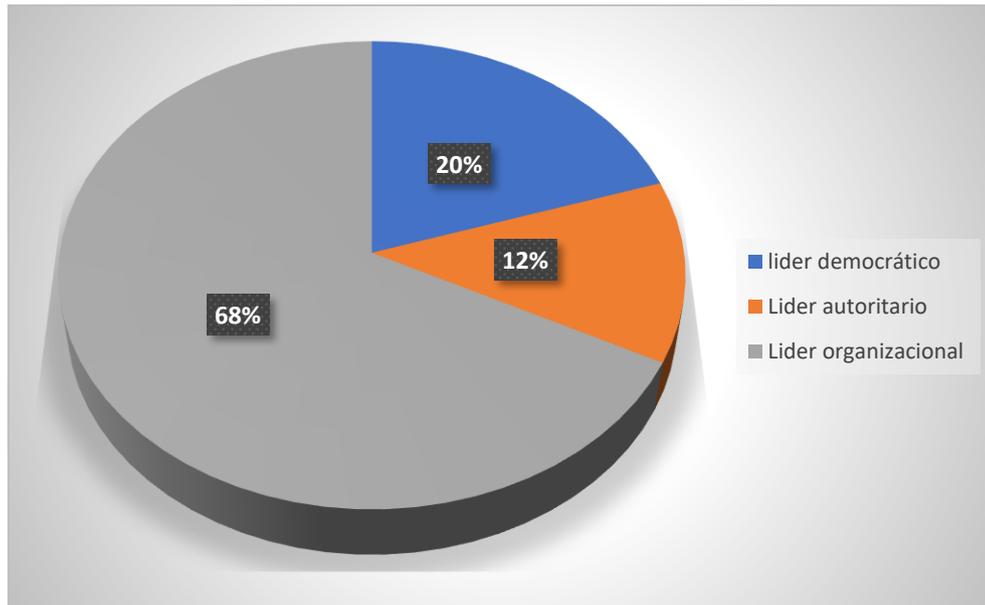


Figura15. Tipo de líder en una empresa  
Fuente. Tabla 3

turnitin **ZULLY SUZANNE ROSALES VARA** turnitin informe

CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN  
EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTION DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIA - RUBRO FABRICACION DE MUEBLES DEL  
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019.  
TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
AUTORA  
ROSALES VARA, ZULLY SUZANNE  
ORCID: 0000-0001-9370-7280  
ASESOR  
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**Resumen de coincidencias** X

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.