

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
VENTA DE ROPA PARA DAMAS MERCADO MODELO
CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

ARROYO CHAVEZ, KAREN MARILIN
ORCID: 0000-0003-3147-8747

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Arroyo Chavez, Karen Marilin

ORCID: 0000-0003-3147-8747

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado

Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera 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

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cesar Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por dame salud y fuerzas para lograr mis metas, Agradezco a mi madre y también a mi padre, aunque no esté conmigo, les doy gracias por apoyarme en todo momento

Así mismo también a mis hermanos por motivarme día a día y por esta hermosa familia que siempre me apoya y no deja que nada me detenga

A mis docentes de primaria “divino niño Jesús” porque siempre me decían que uno no debe rendirse por más difícil que sea cumple los objetivos planeados, A mis docentes de la secundaria “Javier Heraud –santa” por ayudarme a tener confianza

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios por haberme guiado en mis pasos y darme salud para continuar con mis metas

Dedico a mis padres ANTONIO ARROYO y FELICITA CHAVEZ por haberme dado su cariño incondicional y siempre apoyándome en mis decisiones y a mis hermanos YULISA, ROLANDO, ARELIZ y GRABIEL y mis apoyos MAURO Y OSCAR porque gracias a todos ellos que son mi motivación de seguir adelante

También se lo dedico a mis profesores por haberme encaminado en la elaboración de la investigación y que me hayan corregido en el transcurso de estudio

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 la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo, Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una muestra de 10 microempresas de una población de 12, que se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 60.00% de los representantes tienen entre la edad de 18 a 30 años, el 70.00% son de género femenino, el 60.00% llevan desempeñando en el rubro de 3 a 6 años, el 80.00% conocen sobre el término de liderazgo, el 100.00% considera un buen líder, el 100.00% promueven el trabajo en equipo, el 80.00% de los representantes ayudan a sus trabajadores cuando cometen errores. La investigación concluye que la mayoría de las microempresas conocen el término de liderazgo. En conclusión, hay trabajadores jóvenes y están dando las oportunidades a las mujeres por lo que se desempeñan de 3 a 6 años en el rubro, pero no todos tienen el conocimiento exacto de que es un liderazgo, lo cual, si consideran que existe un liderazgo adecuado para los trabajadores, pero muy pocos promueven el trabajo en equipo.

.

Palabras clave: Gestión, Liderazgo y Microempresas

ABSTRACT

The present research had the general objective: To determine the characteristics of leadership as a relevant factor in Quality Management and improvement plan in Micro and small companies of the Commerce Sector, category of women's clothing sale, model market, Chimbote, 2019. The research was of a non-experimental - cross-sectional and descriptive design, for the collection of the information a sample of 10 microenterprises from a population of 12 was used, a questionnaire of 15 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 60.00% of the representatives are between the age of 18 to 30 years, 70.00% are female, 60.00% have been working in the field of 3 to 6 years, 80.00% know about the term of leadership , 100.00% consider a good leader, 100.00% promote teamwork, 80.00% of representatives help their workers when they make mistakes. The research concludes that most microenterprises know the term leadership. In conclusion, there are young workers and they are giving opportunities to women so they work for 3 to 6 years in the field, but not all have the exact knowledge that it is leadership, which, if they consider that there is leadership suitable for workers, but very few promote teamwork.

Key words: Management, Leadership and Micro-enterprises.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento y Dedicatoria	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	11
III. HIPÓTESIS	52
IV. METODOLOGÍA	53
4.1 Diseño de la investigación	53
4.2 Población y muestra.....	53
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores	54
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.5 Plan de análisis.....	58
4.6 Matriz de consistencia.....	59
4.7 Principios éticos	61
V. RESULTADOS	62
5.1 Resultados	62
5.2 Análisis de resultados	67
VI. CONCLUSIONES	80
Aspectos complementarios	81
Referencias Bibliograficas	82
Anexos	888

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019	62
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019	63
Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019.....	64
Tabla 4. Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019	66

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad	100
Figura 2. Género	100
Figura 3. Grado de instrucción	100
Figura 4. Tiempo que desempeña en el cargo	1011
Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro	1011
Figura 6. Número de trabajadores	1011
Figura 7. El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa.....	1022
Figura 8. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	1022
Figura 9. Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	1022
Figura 10. Termino de liderazgo	1033
Figura 11. Buen liderazgo dentro de la empresa	1033
Figura 12. Promoviendo el trabajo en equipo.....	1033
Figura 13. Motivacion a los trabajadores para minimizar los errores	1044
Figura 14. El liderazgo es primordial para las organizaciones.....	1044
Figura 15. Tipos de líderes que considera la empresa.....	1044

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas actualmente juegan un papel muy importante en la economía no solo en el Perú, si no en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio estado (más del 70% de peruanos trabajan en micro y pequeñas empresas, además por su contribución al producto bruto interno (del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las micro y pequeñas empresas (Rodríguez P. M., 2016, p. 10)

La importancia de las micro y pequeñas empresas en el Perú era de gran magnitud, dada las limitaciones de su economía y la extensión de la pobreza, así en 1997, la contribución de las micro y pequeñas empresas en la generación de empleo representaba el 75.9% del total de la población económicamente activa (PEA). De ese 75.9%, el 95% de la generación de empleo se concentraba en establecimiento pequeños denominados “microempresas” y solo el 5% se concentraba en las pequeñas empresas

En la actualidad las micro y pequeñas empresas tienden a tener muchos cambios en el liderazgo por falta de autoridad de la persona encargada, esto no quiere decir que el líder sea autoritario si no por lo contrario que el líder sea comprensivo con sus trabajadores para que estos colaboradores desempeñen bien su cargo. El carisma proviene de los antiguos griegos quienes decían que el líder nace no se hace, también mencionan que las personas tienen unas cualidades innatas, que es un don atribuido, estos términos se fueron desarrollando con el tiempo con carácter distinto

Tener un buen liderazgo comprende de muchos conjuntos de habilidades que desarrolla la gerencia dentro de ello la persona tiene que actuar e influir en su equipo de trabajo, en otras palabras, que el líder trabaje con entusiasmo junto con su equipo para

que puedan lograr su meta y cada uno se sienta importante dentro de la empresa ya que es fundamental para el desarrollo de los grupos y el crecimiento de la empresa.

El liderazgo se llega a perder por muchos problemas internos y afecta al crecimiento de la persona, por otro lado, el trabajador se sentirá obligado en cumplir sus funciones y no podrá desempeñarse porque estará limitada, solo cumplirá ordenes, les dan remuneraciones bajas lo cual el trabajador no se siente a gusto esto sucede porque el líder pocas veces interactúa con los trabajadores y sus problemas familiares que tal vez están afectando al trabajador.

A nivel internacional, en España Sánchez menciona que la estadística del 2015 dio un resultado de 89% de los representantes de las micro y pequeñas empresas que manejan un liderazgo moderno, con un ambiente laboral muy eficiente, incentivando la motivación y así mismo han logrado una productividad del 73%, en sus empresas que se llegaron a ser rentables, gracias a que los representantes utilizan métodos para relacionarse con sus trabajadores.

Europa es un país desarrollado y sigue en pleno desarrollo, es por eso que su economía es muy rentable, así mismo sus empresas tienen buena presentación y un ambiente muy favorable, por lo tanto, sigue en constantes cambios y más cuando se trata de moda ellos siguen mejorando e ignorando.

En el Perú no existe un liderazgo autoritario es por eso que algunas empresas tienen problemas frecuentes, esto conlleva la decaída de la producción, el motivo de esto es que el líder no tiene un carácter adecuado con su personal, por lo tanto no puede ver el problema que se origina dentro de su empresa por lo que no puede solucionarlo a tiempo, y esto conlleva a originarse un canal de pérdidas, por lo tanto los productos que ofrece la empresa, por lo tanto el vendedor tiene que brindar confianza y seguridad al cliente, ya

que es el único que puede darle valor a la compra de su producto, estas son decisiones complicadas para el cliente ya que este individuo compra por la necesidad que se presenta y esto se comprende como una obligación, el cliente gestiona su presupuesto de una manera muy eficiente que le lleva a proporcionar la facilidad y rapidez de su compra ya se artículos o ropa, por lo que es común cuando un producto se pone en tendencia (Arenal, 2016)

Jaime Grau quien entrevistó a Javier Fernández, director de la Catedra de Management de Fundación Bancaria la Caixa en el Instituto de Empresas, su labor de formación o asesoramiento ha sido solicitado en América, Asia, África y Europa, asesora a equipos directivos de instituciones públicas y privadas o en conferencias empresariales, lo cual le hizo la siguiente pregunta ¿se nota un cambio de mentalidad a la hora de dirigir una empresa en las nuevas generaciones?, por lo cual él respondió, que cada generación plantea nuevos modos de hacer. Lo mismo hicieron sus antecesores al tomar la batuta. Dañan a las personas y a las organizaciones, estos quieren solidificar sus neuronas y niegan a los demás la capacidad de tener iniciativa, ellos esgrimieron para defender sus reformas, lo cual dijo: “lo nuevo no es bueno por ser nuevo, ni lo antiguo malo por ser precedente” (Fernández, 2016)

Otra pregunta que le hicieron a Javier Fernández es ¿Cuáles suelen ser los problemas más comunes en la dirección? Por lo cual dijo que gobernar bien reclama hablar el punto de equilibrio entre los intereses de la persona y el de la organización. Atinar exige reflexionar prudencia. Con precipitación solo se acierta por casualidad, nunca por causalidad, que es como se crean y consolidan proyectos consistentes (Fernández, 2016)

También se le hizo la pregunta ¿para convertirse en un buen líder, un trabajador ha de empezar desde abajo? ¿se puede ser un buen líder si se aterriza directamente en un puesto de Dirección sin haber pasado por puestos más abajo? Entonces menciono que en la Roma clásica el *cursus honorum* – la carrera profesional, muchos jóvenes demostraron gran sensibilidad antropológica y estratégicas. Nominar a alguien excesivamente joven para puestos de responsabilidad suele ser una insensatez a principios del siglo XX, con unos fundadores de altura, hoy en día no es sino la asombra de lo que fue. Todo por un jovenzuelo que creía que se las sabias todas y con una radical incompetencia para escuchar. “El liderazgo demanda una habilidad que es la humildad quien carece de ese hábito y por tanto se juzga por encima de todos y de todo siempre juega al embuste para disimular carencias” (Fernández, 2016)

La gente con talento, cuando no tiene un buen líder, suele abandonar a las organizaciones, es conveniente diferenciar al líder del manipulador, ambos arrastran a las personas, pero el primero hacia lugares mejores y los segundos hacia el desastre personal o corporativo, la gran diferencia se encuentra en los valores que cada uno propone y defiende. (Fernández, 2016)

El liderazgo es de vital importancia porque nos permite reconocer los comportamientos del cliente, para poder ofrecer la demanda, el objetivo de esto es generar más ventas para que sigan creciendo y la empresa pueda tener una rentabilidad fija y disminuir el riesgo a futuro (Arenal, 2016, p. 2)

Es importante mencionarse que el líder tiene que responsabilizarse de la organización, como líder tiene que crear nuevas estrategias, desarrollarse como persona, un líder que comparta las ideas con los grupos tiene que saber organizar, planificar y controlar, tiene que saber motivar a su trabajador, para que vayan con las mismas metas,

saber identificar los problemas de la empresa y también del trabajador por que el trabajador es parte de la empresa y como líder tiene que ayudar a la persona para que este colaborador pueda desempeñar su cargo y pueda lograr su objetivo. Por otro lado, sabemos que el líder de ahora es muy autoritario ya que tiene un mando de poder, ellos elevan su ego mucho y esto hace que el líder fracase, entonces también hace el decaimiento de la empresa. (Gamboa, 2017, p. 22)

Ser un líder implica tener una confianza tanto personal como también grupal poder confiar en el equipo darles una mejor ayuda o una capacitación personal, el líder tiene que estar en diferentes cambios, con esto me refiero que el líder tiene que afrontar problemas internos y externos, internos porque son dentro de la empresa y sus trabajadores y externo en tomar una buena decisión para un proyecto o una inversión que se hace , líder no solo es aquel que da una orden y que está a lo que te dice, eso no es ser un líder, líder quiere decir apoyar a los que no sabes , darles una mejor capacitación para que esto siga en crecimiento empresarial y personal. (Salcedo, 2018, p. 15)

Corea del Sur, en los últimos años la moda y la belleza ha desarrollado mucho en corea del sur por lo que tienen un buen liderazgo que está ayudando mucho a su país porque gracias a esto su economía sigue aumentando mucho más por lo que los extranjeros visitan los lugares, se dan por las inspiraciones por la tendencias occidentales donde el k-pop, k-Beauty y la K- Fashions se han convertido en un sello de la cultura surcoreana, Seoul Fashions Week reúne a coreanos vestidos elegantes con una variedad de colores y variedad de estilos, desde la ropa de calle informal y son muy creativos hasta los conjuntos kawaii esto define a todo lo bonito como es Hello Kitty o algunos mangas o animes, esta moda influye mucho en la forma de vestir de las personas de todo el mundo así mismo corea del sur tiene las mejores tecnologías como es el 82,7% de penetración

de internet y el 78,5% de los habitantes son usuarios de teléfonos inteligentes por lo cual tiene el internet más rápido del mundo y el mejor servidor.

En estados unidos los representantes de las micro y pequeñas empresas reconocen el valor del liderazgo, tanto que años atrás cuando estaba en crisis los lideres no podían desempeñar su cargo muy bien, porque solo sabían dar órdenes, por lo tanto, eran lideres eficaz, los empresarios no lo ven como un extra si no como algo que necesita y da un comienzo a una nueva cultura de liderazgo, van dirigidas por una serie de estrategias y hace diferencias a los restos. Como primer paso comienzan a planificar dándose tiempo y esfuerzo y se dedican más a la empresa, en una encuesta de las micro y pequeñas empresas gestionan de manera activa, con ello distribuyen una serie de equipos de sucesores para puntos claves y el resultado de las encuestas fueron de un 94%, a diferencia de los líderes, ayudan a sus colaboradores para que puedan desarrollar su potencial y aprovechar las oportunidades para poder llegar hacer un buen líder. (Alberti, 2015, p. 35)

En el Perú las micro y pequeñas empresas tienen un perfil muy preocupante, porque en las empresas el 20% identifican e invierten y hacen una persecución al desarrollo, las malas atenciones al cliente dan paso a perjudicar la imagen de la empresa, y la perdida de confiabilidad de los clientes. Se debe a que el líder no anima a sus colaboradores y no trabaja en equipo para lograr sus metas. por lo mismo existe la mala desmotivación y los trabajadores no realizan su trabajo, porque les guste si no por la presión que existe por parte del jefe. Hay varios factores que desfavorecen el desarrollo humano y la exigencia laboral, dentro de ello hay una baja remuneración, entonces el colaborador se siente incómodo al no ser premiado por su participación, y de una forma indirecta hace que el trabajador o líder renuncie.

En Huarney la mayoría de las empresas se encuentran en un ambiente muy desfavorable, por otro lado la actitud de los empleados a cambiado por lo que no cumplen sus actividades que le designa su jefe, por lo que dentro de esta circunstancia se encuentra un problema, que es la desconfianza entre el jefe y el trabajador, esto conlleva a tener un cambio desfavorable por lo que trabajan bajo presión y esto ocasionara un bajo rendimiento entre los trabajadores, por lo que está mostrando un liderazgo autoritario, donde no realiza la participación de sus colaboradores, el líder no debe trabajar solo, porque llegara a tener problemas internos, por la falta de confianza no llegara a tener la información necesaria, que requiera la empresa, y con el tiempo perderá al personal porque no se siente confiado (Rosales, 2017, p.11)

En la actualidad las micro y pequeñas empresas dan valor a las capacidades de ser líder de tener estrategias y así mismo de involucrar los diferentes aportes de los colaboradores, clientes y las sociedades generales, dentro de ello dan valor a las capacidades de poder incentivar a los miembros que desarrollen estrategias.

En el Distrito de Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas las cual tiene problemas de gestión de calidad en liderazgo, porque no tienen buena comunicación con sus trabajadores y los lideres solo son autoritarios lo que les hace pensar que tiene el poder de controlar cada movimiento, por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro

y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:
Detallar las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.
Describir las características de las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Identificar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro ventas venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación

La investigación se justifica porque permitirá determinar las principales características de gestión de calidad y el liderazgo en las microempresas, por lo que se presenta a través de esta información de una manera precisa y actualizada, por lo que ayudo a conocer qué tipo de liderazgo se está tomando para determinar las características de los representantes, así mismo de cómo se interactúa con los trabajadores, porque es un punto importante.

Así mismo también se justificará para que los empresarios tomen una buena decisión con respecto a las mejoras y opten por garantizar un buen liderazgo para que sus trabajadores se sientan contentos de trabajar basado en herramientas de gestión de calidad, por lo que ayuda a ser más competitivos y de éxito en los mercados.

Finalmente, la investigación se justificará porque será de gran utilidad para las personas y dueños de las micro y pequeñas empresas por lo que servirá de base para

futuras investigaciones o para implementar en su negocio y sobre todo para que lo apliquen en la gestión la de calidad de las empresas.

Esta información se realiza para poder conocer con que personas estamos trabajando, poder saber quién nos dirige y saber cómo interactuar con estas personas, para poder tener un buen trabajo en equipo, el trabajador se sentirá mejor, trabajara con entusiasmo y mejoraran las ventas, saber cómo organizar una tienda de ropa saber llamar la atención del cliente y más en mujeres que son cambiantes en moda.

Este proyecto se realizó con el fin de tener un líder adecuado, así mismo tener el control adecuado, para saber manejar una empresa, el liderazgo es muy importante porque nos ayuda a tener un carácter diferente ante los trabajadores. El líder se va desarrollando con el tiempo y se va obteniendo conocimiento para mejorar, cuanto más trabajes en diferentes lugares sabrás tratar a los trabajadores y los trabajadores mostrar un trabajo eficiente. Un líder tiene que saber organizar su tiempo para saber controlar y saber dirigir que es lo más importante, el líder no solo da órdenes el líder tiene que saber comprender y ayudar a sus colaboradores.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable del liderazgo como factor relevante en la gestión. Fue transversal porque el estudio de investigación, se desarrolló en un tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente el año 2020. Liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas

empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.

Para el recojo de información se utilizó una población de 12 y una muestra de 10 micro y pequeñas empresas a las cuales se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas: Las 4 primeras están dirigidas a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las 2 siguientes se dirige a las características de las micro y pequeñas empresas y las 9 preguntas sobre las características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas.

A través del cuestionario se obtuvo los siguientes resultados: El 60.00% de los representantes tienen entre la edad de 18 a 30 años, el 70.00% son de género femenino, el 60.00% llevan desempeñando en el rubro de 3 a 6 años, el 80.00% conocen sobre el término de liderazgo, el 100.00% considera un buen líder, el 100.00% promueven el trabajo en equipo, el 80.00% de los representantes ayudan a sus trabajadores cuando cometen errores. La investigación concluye que la mayoría de las microempresas conocen el término de liderazgo. En conclusión, hay trabajadores jóvenes y están dando las oportunidades a las mujeres por lo que se desempeñan de 3 a 6 años en el rubro, pero no todos tienen el conocimiento exacto de que es un liderazgo, lo cual, si consideran que existe un liderazgo adecuado para los trabajadores, pero muy pocos promueven el trabajo en equipo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Garduño, Cardoso, & Márquez (2021) en la investigación *Liderazgo Femenil en las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas En Luvianos Y Sultepec México, 2019*. La presente investigación tuvo por objetivo general: Identificar el liderazgo femenino en las Micro, Pequeña y Medianas Empresas (MiPyMes) que se dedican al comercio al por menor y mayor en los municipios de Luvianos y Sultepec Estado de México, 2019. La metodología aplicada es de carácter descriptivo y transaccional, además se aplicó el IPL a través de una escala de Likert. La muestra fue de 184 empresas de Luvianos, 110 de Sultepec. A lo que se refiere a los diferentes negocios dedicados al comercio, los que más predominan como tiendas de abarrotes, misceláneas, farmacias, tiendas de ropa, veterinarias, zapaterías, ferreterías, casa de materiales para la construcción, refaccionarias, tiendas de manualidades, papelerías, dulcerías no hay tiendas de autoservicios grandes, el 99.60 % son micro y 0.4 % son medianas. De acuerdo al IPL en dar aliento al corazón, lo cual se debe de trabajar en todas las empresas sin importar el tamaño, si es pública o privada es en reconocer cada labor tan significativa que realizan los seguidores de manera que los demás se den cuenta. Hoy en día se puede apreciar en las organizaciones se hacen cargo las mujeres, lo cual se está dejando la idea que se tenía, que sólo los hombres debían ser los jefes en las empresas. En conclusión, Hoy en día la labor que desempeña la mujer en el ramo empresarial como líder no ha sido fácil porque aún en la sociedad no se le ha dado la importancia del lugar que ocupa en el ámbito empresarial. Pues siempre se ha hecho de menos la actitud y postura que muestra ante la sociedad. Es por eso que no importa si eres hombre o mujer un líder debe lograr el funcionamiento del trabajo en equipo, inspirar confianza en los demás para que realicen

sus actividades con gusto y no con presión, predicar con el ejemplo, porque la mayoría de los empleados imitan o quieren ser como su jefe. Es necesario para que las empresas sean eficientes aprovechar los recursos tecnológicos, financiero y humanos. Referente al sexo, escolaridad, nivel de estudios, puesto, antigüedad en el puesto se relaciona significativamente con el instrumento del liderazgo en desafiar los procesos y dar aliento al corazón, Liderazgo femenino gerentes, dueños, encargados innova procesos para mejorar en la administración de las MyPiMes, teniendo una atención con los seguidores y reconociendo su labor ante los demás. De acuerdo con las prácticas de liderazgo evaluados, los directivos presentan un liderazgo transformacional con algunas características transaccionales, lo que confirma la existencia de un perfil de liderazgo, que no excluye prácticas pertenecientes a otras categorías. Es importante destacar que se ha dejado a un lado, donde el hombre es el encargado de los negocios, en la actualidad las mujeres vienen desempeñando ese rol, haciendo de buena manera. A través del gobierno, escuelas, se les puede ofrecer a los dueños, encargados, de las MyPiMes cursos de capacitación sobre liderazgo, emprendimiento, clima organizacional, motivación, gestión empresarial y financiera. Considerando la economía formal, las Micro empresas de Sultepec y Luvianos representan el 99.60% de las empresas, 0.4 % son medianas.

Almario, Avila, Beltrán, & Caro (2019) en su investigación *Simulación Gerencial y liderazgo organizacional*. la presente investigación tuvo por objetivo general: es lograr un aumento en los ingresos y utilidades netas de la compañía además de otros factores. la metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal, Así mismo durante todo el tiempo del desarrollo del diplomado se realizan cuatro jugadas por grupo en donde las últimas tres son las que definen los resultados finales del trabajo a continuación. Delta logró un aumento de ingresos netos en un 65,60% de una meta base del 20.00% al 25.00% junto a una rentabilidad neta sobre patrimonio del 45,10% sobre

una meta del 25.00% al 30.00%, dicho resultado posiciona a la compañía como la empresa más rentable en el mercado en concordancia con el objetivo central establecido; esto puede corroborarse al observar los ingresos de la compañía por 106.123.901 en contraste con los 87.872.863 de ingresos del competidor más próxima. Así mismo, se hace de fácil análisis la superioridad rentable de la compañía en contraste con las demás compañías del mercado, al poseer una participación del 29.00% junto a un margen por ingresos del 60,0% en contraposición con el principal competidor con un 24.20% y 47.00% respectivamente, finalizando con un beneficio neto de 28.039.447 en competencia con 12.884.501 de la empresa más próxima. Para la obtención de éstos resultados, se elaboró un sistema de control de la gestión gerencial junto al adecuado manejo y estudio de los indicadores de la gestión que permitieron la estructuración y definición de procesos para la toma de decisiones, alineados con los objetivos y metas establecidas; esto se realizó para facilitar el proceso de análisis de las metodologías a aplicar, el impacto de las decisiones en torno a las jugadas llevadas a cabo y la efectividad y desviaciones respecto a dichas decisiones en contraste con los objetivos establecidos; éste proceso se elaboró basado en el estudio llevado a cabo por la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. De manera análoga, al tenerse plena conciencia de la vulnerabilidad de Delta a los efectos del mercado y la competencia, se hizo un estudio y análisis cuidadoso de toda la información financiera suministrada, corroborando su necesidad y fiabilidad y fue empleada para la toma de decisiones operativas y estratégicas, esto con el fin del desarrollo eficiente de las actividades gerenciales y su correcto control; es así, como Delta logró la utilización de la información financiera como agente dinámico para la consolidación de datos sólidos, veraces y oportunos, que culminaron en el alcance de los resultados expuestos y, con esto, la superación de los objetivos y metas establecidas. Desde el inicio de la simulación se señaló la necesidad de desarrollar una dinámica de

trabajo donde se siguieran los pasos propuestos por la Universidad Politécnica de: analizar, planificar, desplegar y controlar; por lo cual, inicialmente se llevó a cabo de lectura cuidadosa de toda la información proporcionada, se asignaron responsabilidades y áreas de experticia, una vez se halló una sinergia en las labores asignadas, se llevó a cabo la elaboración de un plan de acción que proporcionara una correcta visualización de las estrategias a aplicar y, así, se asegurara la intervención en las áreas claves para asegurar el éxito de Delta. Fue así, que de manera conjunta, el equipo de Delta decidió utilizar como principal estrategia la búsqueda del establecimiento de valor de marca superior a 80 junto a una tasa de ocupación de las fábricas superior y finalizando con una estrategia de marketing agresiva e incisiva; al observar los resultados de Delta, se hace evidente el éxito de dichas estrategias al obtener un valor de marca de 89 en contraste con el valor de 84 y 62 de los competidores más próximos y una ocupación de 99.00% en contraposición con las compañías líderes con un 95.10% y 94.70%, haciendo a Delta líder en los indicadores de las estrategias seleccionadas y demostrando la eficacia del proceso aplicado.

Antecedentes Nacionales

Madrid (2020) en su tesis de investigación *Liderazgo empresarial y empoderamiento de la mujer artesana en Sullana, Piura*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer un programa de liderazgo empresarial para desarrollar el empoderamiento de la mujer artesana de la provincia de Sullana, Piura-2020, en la Asociación Manos Creativas. La metodología fue de estudio de Naturaleza básica y presenta un diseño no experimental y correlacional. Se tomó una muestra de 30 mujeres artesanas, basada en la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento. Desde esta óptica, la mujer artesana muestra una regular autoeficacia en la competencia humana y establece la elección de actividades con motivación, esfuerzo y persistencia en

actividades ante las dificultades, siendo su desarrollo dentro de la media. Finalmente, se concluyó que la mujer artesanal, aún a pesar de su fuerza para sobresalir, carece de empoderamiento empresarial, en el cual se debe trabajar. Se obtuvo los siguientes resultados Encontramos que el nivel liderazgo empresarial variable 1 predice la apreciación promedio Bajo, que es obvia en el 60.00% de la muestra en estudio. Del mismo modo, el puntaje promedio de percepción en el grupo de referencia fue de 1.40 puntos, lo que constituyó la evaluación promedio. Luego, se observó que los datos numéricos que se habían desarrollado cerca del valor promedio eran 0,498 puntos. Del mismo modo, en la evaluación de los datos de la investigación, se puede ver que el coeficiente de variabilidad es 35.57%. a Asociación de mujeres artesanas de Sullana, proporciona calificaciones de nivel bajo. Es necesario mejorar la estrategia de un entorno innovador y desarrollar conductas estratégicas autónomas ya que las deficiencias en los resultados son obvias hasta en un 66,70 %. Empoderamiento de la mujer en la variable 2, predice la apreciación promedio bajo, que es obvia en el 73.30 % de la muestra en estudio. Del mismo modo, el puntaje promedio de percepción en el grupo de referencia fue de 1.27 puntos, lo que constituyó la evaluación promedio. Luego, se observó que los datos numéricos que se habían desarrollado cerca del valor promedio eran 0.450 puntos. Del mismo modo, en la evaluación de los datos de la investigación, se puede ver que el coeficiente de variabilidad es 54.43%. En conclusión, El liderazgo empresarial en la mujer artesanal de la provincia de Sullana, Piura-2020 mostró un 77.60% de autoeficacia en la competencia humana y estableció la elección de actividades, la motivación, el esfuerzo y la persistencia en las mismas ante las dificultades, siendo de un porcentaje medio. 2.- El empoderamiento de la mujer artesanal de la Provincia de Sullana, Piura2020 careció de las capacidades para organizar su propia vida y además del sector artesanal que le rodea.

Panduro (2017) en su tesis de investigación *Caracterización de la Gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjui – 2017*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Comprobar que la Gestión de Calidad y la formalización son las ideas que aplican los propietarios y/o representantes legales de las MYPES sector comercial – rubro venta de ropas para damas del distrito de Juanjuí, 2017. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de las MYPES sector comercial rubro venta de ropa para damas. Analizar cuál de los enfoques de la gestión de la calidad predomina en las MYPES sector comercial rubro venta de ropa para damas. Caracterizar la formalización de las MYPES sector comercio rubro venta de ropas para damas del distrito de Juanjuí. La metodología utilizada en esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo cuyo diseño es no experimental, descriptivo simple. La población de estudio estuvo conformada por 10 MYPE a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 80.00% cuentan con edades entre 20 a 35 años, se determinó que en un 70.00% pertenecen al sexo femenino, el 50.00% cuenta con grado de instrucción secundaria, el 100.00% utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio, el 60.00% utiliza plan estratégico como documento de gestión, el 70.00% implementa documentos de gestión, el 40.00% si capacita a su personal, el 70.00% si realiza evaluación al cliente, el 60.00% si hace uso de las TIC, el 90.00% si es formal, el 50.00% tiene el beneficio de acceso al crédito financiero, el 80.00% si tiene asesorías de entidades, el 60.00% afirma que la formalización aumenta costos laborales, el 100% si formalizaría su empresa, el 100.00% dice que la formalización contribuye a la expansión. La investigación concluye que las edades de los representantes legales son de

personas jóvenes, la relación que tienen en las tomas de decisiones es acertadas ya que están en la edad de 20 a 35 años de edad. En el género, se observa que es el sexo femenino son la grande mayoría quienes dirigen las empresas en este rubro. El grado de estudios en su gran mayoría es de educación secundaria, ya que en este rubro no necesitan tener grados superiores. Con respecto a la gestión de calidad se demuestra que en su gran mayoría están de acuerdo con la necesidad del cliente de los tres documentos de gestión, escogieron el plan estratégico, en la implementación de la empresa en su gran mayoría no son implementadas, en cuanto a la evaluación de satisfacción un gran numero dijeron que sí. En su gran mayoría de los encuestados son empresas formales. En cuanto a la formalización si están formalizados es porque contribuye a la expansión de sus ventas y por ende aumenta los costos laborales.

Araujo (2016) en su tesis de investigación *Caracterización de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial Barranca, del distrito de Barranca, 2016*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca aplican la gestión de calidad, en el año 2016. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar de qué manera la productividad influye en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropas para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca. De qué manera la eficiencia influye en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca, del Distrito de Barranca. La metodología de la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 10 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El

50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 40 a 50 años, el 70.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, el 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han concluido sus estudios secundarios, el 60.00% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen estudios o conocimiento de administración de empresas, el 100.00% de las micros y pequeñas empresas encuestadas son formales, el 40.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 5 a más años en el mercado, el 80.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no cuenta con equipos de última tecnología, el 80.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que sus instalaciones físicas no son visualmente atractivas, el 60.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no realizan publicidad, el 75.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que su publicidad es visualmente atractiva, el 86.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que desconocen la nueva ley, el 10.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas si tienen conocimiento sobre gestión de calidad, el 79.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que si muestran interés en dar soluciones a los problemas que se presentan, el 100.00% de las micro y pequeñas empresas encuestas aseguran tener un trato amable con el cliente, el 80.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican no contar con un manual de calidad, el 90.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que resuelven las necesidades del cliente, el 90.00% de las micro y pequeñas empresas encuestadas han identificado procesos para dar un buen servicio al cliente. La investigación concluye que el 50.00% de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres y han culminado sus estudios secundarios. La totalidad de micro y pequeñas empresas encuestadas el 60.00% tiene conocimiento de administración de empresas, pero el total de las micros y pequeñas

empresas son formales. La mayoría tienen 8 años de antigüedad en el mercado, no cuentan con equipos de alta tecnología, sus instalaciones no son visualmente atractivas, no realizan publicidad y de los que realizan si son visualmente atractivas. La totalidad de micro y pequeñas empresas encuestadas la mayoría desconoce de la nueva ley, tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, la totalidad de la micro y pequeña empresa si brinda un buen trato al cliente, de las mismas la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente e identificar procesos para dar un buen servicio.

Antecedentes locales

Gutierrez (2016) su tesis de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*. La presente investigación, tuvo como siguiente objetivo general: determinar si las MYPES del sector – comercio, rubro venta de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropas para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropas para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. La metodología de la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/transversal, se trabajó con una muestra de 14 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario

estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: Representante legal y MYPES: El 35.70% tienen edad entre 40 a 50 años de edad, el 64.30% son del sexo femenino, el 64.30% tienen una instrucción secundaria, el 50.00% tienen conocimientos de administración de empresas, el 100.00% de las MYPES están formalizadas, el 57.10% tienen una antigüedad de 8 años a más. Gestión de calidad: El 57.10% no tiene conocimientos sobre gestión de calidad, el 57.10% no cuenta con un manual de gestión de calidad en la MYPE, el 71.40% si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente. Concluyendo: La mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, todas las MYPES están formalizadas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 8 años a más, no tienen conocimientos sobre gestión de calidad, no cuentan con un manual de gestión de calidad en las MYPES y la gran mayoría si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Briceño (2019) su tesis de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas y caballeros, mercado modelo, Chimbote, 2018*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros, Mercado modelo, Chimbote, 2018. Y tuvo como objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros, Mercado modelo, Chimbote, 2018. Describir las principales características de las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros, Mercado modelo, Chimbote, 2018. Describir las principales características de la gestión

de calidad bajo el enfoque del servicio al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros, Mercado modelo, Chimbote, 2018. La metodología de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una población de 25 micro y pequeñas empresas (Mypes) tomando como muestra al 100.00% del total, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 72.00% tienen entre 18 a 30 años de edad, el 72.00% representa el género femenino, el 72.00% de los representantes cuentan con estudios superiores no universitaria, el 100.00% son dueños, el 72.00% de las MYPES están en el rubro entre de 7 años más, el 100.00% tienen entre 1 a 5 colaboradores, el 100.00% de los representantes tienen a personas no familiares trabajando, el 100.00% tiene como finalidad generar ganancias, el 100.00% si conocen el término gestión de calidad, el 100.00% utiliza la técnica de lluvia de ideas, el 100.00% asegura que las dificultades del personal para aplicar la gestión es la poca iniciativa, el 100.00% mide el rendimiento del personal a través de la observación, el 72.00% del personal si está calificado para un buen servicio al cliente. Concluyendo que: la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector- comercio rubro ventas de ropa para damas y caballeros, ciudad de Chimbote, tienen una edad de 18 a 30 años, posee un grado superior no universitario, su objetivo principal es generar ganancias, y están calificado para un buen servicio al cliente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

En las micro y pequeñas empresas

La legislación peruana define las micro y pequeñas empresa a través de la ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresa – ley 28015 artículo 2: ”la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Alberti , 2015, p. 105).

En los últimos años las micro y pequeñas empresas están constituidas por personas ordinarias o sumarial, bajo cualquier procedimiento de una sociedad o administración, donde estos se sujetan al reglamento anual, en otras palabras, considera que lo primordial es de amplificar las funciones de extracción, variación, elaboración, mercantilizado el patrimonio

De acuerdo con la Ley N° 30056 en su artículo 5 deben ubicarse de acuerdo a las categorías empresariales, en funciones de sus niveles de venta anuales: Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. Pequeña empresa: venta anual superiores a 150(UIT) y hasta el monto próximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT). Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

En Perú el empleo tiene gran significado por que el 40% aportan al PBI y el 80% de la oferta laboral, sin embargo, el desarrollo de la empresa se queda estancado por la falta de un sistema tributario, quiere decir que estos permitan solucionar sus problemas de manera formal y que ayuden al crecimiento sostenible.

Las Micro y pequeñas empresas son pequeñas establecimientos, en donde se produce, se transforma un bien o servicio para luego ser comercializados, no cabe duda que gran parte de las empresas en nuestro país son Micro y pequeñas empresas, por lo cual el Estado ha propuesto esta Ley 28015, la cual se compromete a mejorar la competitividad de las micro y pequeñas empresas, a través de la asistencia técnica, pero cabe decir que estas empresas para lograr esos beneficios deben estar formalizadas (Almario, 2019, p. 82).

Características de las micro y pequeñas empresas

Por el incremento de las corporaciones que surgen entre las grandes compañías de un mundo industrializado; es común escuchar decir que la pequeña es la espina dorsal de las economías; tanto en los países en desarrollo como en los que están en vías de desarrollo como es los que están en vías de desarrollo (Poveda, 2017, p.39).

Las micro y pequeñas empresas son unidades empresariales formales, con niveles de empleo entre 1 a 199 empleados, con ventas anuales en el rango de 100 mil hasta 5 millones de dólares; y activos en el rango de 100 mil hasta 4 millones de dólares, desde el punto de vista legal La superintendencia de compañías, valores y seguros divide a las empresas en dos tipos Poveda (2017):

- Compañía limitada: es la empresa de tipo familiar (2 a 15 socios), tiene un capital.
- Cerrado (capital con un número limitado de acciones que no se podrán cotizar en la bolsa de valores.
- Compañía anónima: no tiene límite de socios y posee capital abierto (número ilimitado de acciones que si se puede cotizar en la bolsa de valores. (p. 40).

Políticas y planes de desarrollo para el sector empresarial

En el plan Nacional para la competitividad de las empresas 2011-2021 se definen tres tipos de estratos que permiten caracterizar a las empresas peruanas (Alberti, 2015).

- Nuevos emprendimientos: las empresas que han surgido por iniciativas concebidas por un enfoque de oportunidad; los emprendedores son personas que buscan su autorrealización y la generación de sus propios ingresos, también apuntan a la innovación, a la creatividad y aun cambio en su calidad de vida, este estrato debe conocer su mercado y debe estar predispuesto a asumir riesgos y condiciones de trabajo dificultosas; ya que el identificar o crear nichos de mercados no es un trabajo fácil; así mismo tienen como característica el trabajar con un capital mínimo y obtener niveles de ventas limitadas.
- Microempresa de subsistencia: se caracterizan por ser aquellas con unidades económicas que dan capacidades de generar utilidades. Lo cual perjudica y pone en peligro su capital; por tanto, las empresas en este estrato se dedican a actividades que no requieren de mayor exigencia de transformación, pero si existiesen algunas con ese requerimiento se desarrollan con tecnología rudimentaria.
- Microempresa y pequeña empresa de acumulación: este estrato se enfoca en la capacidad de generación de utilidades que le permite mantener y desarrollar el capital con el cual se inició y también poder invertir en el crecimiento de las empresas, también se caracterizan por contar con una mayor cantidad de activos y con una mayor capacidad de generar empleo remunerado. (p.114).

Tipos de Microempresas

- **Empresas de subsistencia:** esta no cuenta con un volumen de producir un producto, pero si pueden tener calidad monetaria, solamente se enfocan en funciones donde notifique el reajuste esencial de la materia, las entidades solo pueden determinar una salida transcendental
- **Empresas de emprendimiento:** son oportunidades que tiene la empresa, así mismo como sobresaliente que tenga una concepción de ganancia, por ello las

personas que son proactivas pueden desarrollar su creatividad haciendo que el ambiente económico sea muy fuerte y que, mejoren la calidad de la empresa que pueden ser competitivas en el mercado

- **Empresa de acumulación:** son las que comprenden una unidad económica para mantener su capital y puedan poder invertir en el desarrollo de la empresa, estos tienden a tener más cantidad de activos y tienden a generar más empleo.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

La importancia que tienen las micro y pequeñas empresas es el crecimiento económico, sin embargo, viven enfrentadas a muchos problemas tanto internos como externos que les impiden llevar a cabo el proceso de fortalecimiento y expansión como son los mencionados por Quintero, Padilla & López (2015).

Es muy importante en las empresas por que genera la productividad, el 95.5% ya se encuentra establecido nacionalmente y el 97.9% sigue incrementando, el ministerio d trabajo dijo que el 80% brindan empleo, y el 45% del producto bruto interno (PBI)

El Perú se encarga:

- Proporcionar abundantes puestos de trabajos
- También se encarga de reducir la pobreza
- Incentivan el carácter emprender y el espíritu empresarial
- Mejoramiento para saber distribuir los ingresos

Las importancias de las empresas consideran de tres dimensiones:

- la organización
- los miembros
- el entorno

el líder tiene que desarrollar una serie de actividades para el crecimiento tanto políticos, relaciones sociales y muchas consecuencias

Los líderes mantienen bien comprometidos a los trabajadores con la empresa porque depende de ellos es de que la empresa siga en crecimiento, entonces los líderes concurren a ser más dinámicos ayudarles en su desempeño fortaleciendo sus debilidades, para que los trabajadores se sientan importantes dentro de la empresa y pueda haber satisfacciones mayores.

Gestión

En cuanto a las gestiones puede decirse que son planes que han sido traducidos a proyectos puestos en términos de moneda corriente y que son el resultado de un cuidadoso análisis. Ello es verdad ya que constituyen una guía a la vez que unas metas fijadas de antemano. Tanto las gestiones o presupuestos de materia prima como los presupuestos de ventas, de trabajo y de inversiones de capital, vienen a formas modelos de acción para una buena actividad directa. Elaborar un buen presupuesto asegura un buen funcionamiento y una correcta asignación de responsabilidades.

Tanto eso debe capacitar a los empleados tanto en técnicas de servicio al cliente como en un amplio conocimiento de la empresa y sus productos, al presentarse todo se debe fomentar en trabajo en equipo y evaluar sus síntesis del servicio al cliente. También es la manera en cómo tratar al cliente al momento de entrar y la despedida ya que esto es muy importante para el cliente porque se sentirá acogido y de un buen trato a su persona.

Calidad

La historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad desde los tiempos remotos ya el hombre primitivo, al construir herramientas, armas, elaborara alimentos, confecciona la vestimenta, etc. Observaban las características del producto en busca

continua de mejores que le proporcionarían ventajas competitivas. Esta búsqueda de calidad provocó el derrumbamiento de unas culturas y el florecimiento de otras, el control de la calidad se mantendría durante mucho tiempo como método fundamental y a veces único método para la obtención de la calidad.

La calidad se define como un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y responsabilidades y se implantan por medios de una planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad, la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y mantener estos procesos bajo control proporcionando así confianza como también a las organizaciones a sus clientes y su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consciente para que se mejore o realice la satisfacción de los clientes.

Importancia de la calidad

De acuerdo con Rubio (2015) “indico que las empresas públicas, privadas y el ser humano solo se preocupan por sobrevivir y no por mejorar no aprovechan los recursos naturales no quieren ser competitivas porque tiene miedo al fracaso”.

Pero no dan cuenta que esto les puede ayudar tanto como empresa y como persona, el ser humano solo espera a recibir órdenes es por eso que no va desarrollando sus capacidades, el desempleo se debe al trato que le dan el líder no tiene que ser autoritario o tener un liderazgo tradicional, el líder tiene que ser creativo desarrollar sus capacidades tener estrategia para poder manejar un grupo y llevarlos al éxito, los empleados, colaboradores se sentirán mejor y podrán ayudar dando opiniones porque ellos son los que interactúan de forma verbal con el cliente de forma directa, si hay desarrollo y habilidades esta

empresa podrá ser competitiva porque todos van a un solo propósito y junto a ello desarrollan sus habilidades.

Muchas empresas desarrollan y buscan la certificación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 para obtener beneficios a corto plazo, como la posibilidad de presentarse a concursos en los que se exija poseer un certificado de la calidad, por exigencias de sus clientes, otras empresas en cambio, ven la implantación de un sistema de gestión de la calidad como una oportunidad de lograr una mejora continua y aumento constante de la competitividad respecto a otras empresas del sector (Cortes, 2017, p. 227).

Gestión de calidad

La gestión de calidad consiste en eso en gestionar la forma de atender al cliente, dado siempre el negocio se ha identificado con competición que se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los lugares en los que se desarrolla la venta al por menor y sobre todo por los clientes, Generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad (Rubio, 2016, p. 56)

Las normas ISO 9000 promueven la adopción de la orientación al proceso cuando se habla de desarrollar, implementar y mejorar la eficiencia de los sistemas de gestión de la calidad. Para que una organización funcione de manera eficiente, deben identificarse toda una serie de tareas relacionadas entre sí, un proceso puede considerarse como una actividad que, realizando unos recursos dados, es gestionada para transformas unos elementos de entrada en otros de salida. Estos elementos no tienen por qué ser exclusivamente físicos, sino que pueden ser información o un servicio (Cortes, 2017, p. 36)

La familia de normas ISO 9000 distingue entre requisitos de los productos y servicios y requisitos del sistema de gestión de calidad, los requisitos de los productos y servicios están especificados en las ISO 9001. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a cualquier tipo de organización, de cualquier sector y tamaño, independiente del producto que ofrezca (Cortes, 2017, p. 43)

Para la empresa el cliente es importante porque sin el cliente no hay ventas y sin ventas disminuye el empleo, es por eso que las empresas se ven en pleno desarrollo por la elección del cliente, para tener éxito tenemos que trabajar en equipo y tener un buen líder que sea creativo y ayude a generar la fidelidad del cliente.

Ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente implica una doble orientación. Por una parte, los productos y servicios deben de cumplir con una serie de especificaciones técnicas que contemplen unos atributos técnicos concretos que permitan al producto o servicio tener una serie de características, por otra parte, la organización debe asegurar que esos incorporados consistentemente en el producto o servicio final (Cortes, 2017, p. 43)

También es necesario tener el control de la calidad en esto se refiere al proceso que pasa el producto alimenticio, para tener mejor calidad tendremos que trabajar con empresas que nos generen calidad del producto para que la empresa tenga una buena presentación y brindan un producto alimenticio

Gestión para el éxito sostenido de una organización (la norma ISO 9004):2009

La norma ISO 9004 analiza cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001, los desarrolla y aporta una serie de recomendaciones en las que se considera el potencial de mejora de la organización, la implementación de los principios recogidos en las normas

ISO 9004 beneficiara no solo a la propia organización sino a cuantos se relacionan con ella. Estos principios estan basados en el ciclo de mejora (Cortes, 2017, p. 54)

Las partes interesadas que son beneficiadas por el uso de las recomendaciones de estas normas (Cortes, 2017, p. 54) son:

- Clientes y usuarios: que recibirán productos que son conformes a los requisitos; e incluso exceden sus expectativas. Serán entregados a tiempo y con condiciones económicas favorables
- Personal de la organización: que obtendrán mejores condiciones de trabajo mayor satisfacción laboral; mayor salud y seguridad, mejora en la moral, estabilidad laboral, y en una mejor calidad ambiental
- Dueños y acciones de la organización: que conseguirán mayores rendimientos, mejores resultados de operación, mayor participación de mercado; mayores ganancias
- Proveedores y socios; que obtendrán estabilidad y creciendo en sociedad, comprensión mutua
- La sociedad en general que vera el cumplimiento de requerimiento legales y normativos; mayor salud y seguridad, reducción en los impactos ambientales y mayor seguridad

Los aspectos principales que las normas ISO 9004: 2009 ayuda a mejorar acerca del sistema de gestión de la calidad son los Cortes (2017) siguientes:

- Aumento de la competitividad
- Mejorar la posición estratégica
- Mayor flexibilidad, para responder oportunamente al mercado
- Acelerar o reducir (según interese) los ciclos de procesos y actividades

- Evaluar la estructura de la organización para responder a las demandas y expectativas de un proveedor-cliente
- Buscar por oportunidades para agregar valor no solo a los clientes sino también a los suministros y al personal de la organización. P. 55)

Mejora de calidad

El estándar internacional propone herramientas que debería usarse para la mejora continua como: la política de calidad los objetivos de la calidad, los resultados de auditorías o las acciones correctivas, la nueva ISO 9001 2015 explica que la reciente revisión de los principios de calidad ha dado lugar a un cambio en el principio de mejora continua, que ahora solo se llama mejora. Resulta que las revisiones de las ISO 9001 hace un uso más explícito de los principios de gestión de la calidad, por lo que se adopta también el término de mejora para estar en consonancia con ellos (Cortes, 2017, p. 56)

La cláusula 10.2 de la norma hace alusión a lo que venimos hablando, toma el nombre de mejora. Esta cláusula dice que la organización debe, por un lado, mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, y por otro los proceso los vienen y servicios (Cortes, 2017, p. 56) para dar respuesta a:

- Resultados de análisis de datos
- Cambios en el contexto de la organización
- Cambio en el riesgo identificado
- Nuevas oportunidades

Es importante que las organizaciones evalúe, priorice y determine la mejora a implementar

Importancia de gestión de calidad

Solis, (2017) Las empresas actuales están afectadas al comercio electrónico y en internet como un elemento el desarrollo rentable y que cambia los límites tradicionales de la relación con el cliente, el objetivo de todo proceso de calidad es la adaptación de la realidad de la empresa a los nuevos mercados, los nuevos productos y servicios que el mercado demanda.

LIDERAZGO

Se basa en dos variables la cantidad de direcciones (conducta de tarea) y la cantidad de apoyo socioemocional (conducta de relación) que el directivo debe proporcionar a sus colaboradores para lograr los objetivos de la organización, teniendo en cuenta el nivel de madurez profesional y psicológico de aquellos y las características específicas de cada situación: tipo de funciones y tareas a realizar, complejidad del problema a resolver, grado de dificultades de los objetivos a alcanzar, cultura empresarial, normas y políticas de la empresa, expectativas de la dirección y de los trabajadores, características personales y profesionales de los responsables, compañeros y colaboradores y diversos factores del entorno que influye en las organizaciones (Ayuso, 2017, p. 4)

En los últimos siglos en las empresas se privilegiaron las virtudes masculinas; visión lineal, decisión, análisis, autoridad. Sobre las femeninas; visión global, consenso, interpretación, influencia. Por lo tanto, menciono que las mujeres tienen mayor facilidad para desplegar las habilidades o condiciones mencionadas, este estilo masculino de liderazgo (Cañeque, 2017, p. 17).

La palabra liderazgo se escucha y se aprecia cotidianamente en una gran cantidad de actividades por ejemplo en la radio, la televisión, los periódicos, las revistas las conversaciones diarias, las actividades deportivas, las acciones militares y los comités

empresariales, políticos y de muchas otras índoles. El tema de liderazgo se identifica como una posición en una corporación, la cabeza o autoridad de un grupo. (Ruiz, 2017, p. 31)

2. Definiciones de líder y liderazgo

Antes de analizar las definiciones anteriores consideró importante tomar muy en cuenta lo que, en sus disertaciones sobre el desarrollo del liderazgo José Luis Teddei menciona lo que no es liderazgo: “ liderazgo no es una cuestión jerarquía, no consiste en tener el control, el comando o el poder, no es un atributo propio de los dirigentes de organizaciones, no es una cuestión de edad, que se recibe o se hereda, no es un papel que se adopta, no está reservado a ciertas personas, no se lleva en los genes ni es innato, y no se tiene solo por ser popular o por tener una personalidad cautivadora” (Ruiz, 2017, p. 31).

- “liderazgo es la capacidad y el deseo de dirigir a los hombres y mujeres a un fin común y el carácter que inspira confianza” Bernard Montgomery, mariscal de campo inglés.
- Liderazgo es tener la responsabilidad de dirigir las acciones de otros para llevar los propósitos de la organización en diferentes niveles de autoridad, sin perder de vista tanto los éxitos como los fracasos” Dr. West Robert.
- Liderazgo son las cualidades de capacidad y personalidad que permiten que alguien se convierta en guía de grupo, controlando a todos los individuos que de él forman parte”. Diccionario de Ciencias de la Conducta.
- El líder es aquella persona que es capaz de influir en los demás.
- El líder de un proyecto de cambio tiene ser por definición rebelde; primer lugar consigo mismo, rebelde frente a lo que no le gusta de la sociedad o del mundo y

finalmente rebelde a las circunstancias que dificultan el avance del proyecto que se pretende”.

3. Características

El liderazgo es social se va desarrollando con la manera del trabajo que se desarrolla en grupo porque tiene que ser creativo eficiente saber escuchar, se considera un líder por lo que sobre sale por la ayuda que brinda sus compañeros de trabajo, comparten con lo demás miembro del grupo, los patrones culturales, creencias, normas, valores.

- **El origen del nacimiento de un líder:**

- Dar cargos: son nombrados por personas externas al grupo con autoridad de hacerlo
- Emergente: son nombrados internamente

- **Otras clasificaciones éticas:**

- Líder positivo: con un buen perfil favorable a su seguidora para el logro de los objetivos
- Líder negativo: no se controla en su carácter y crea conflictos entre los trabajadores y estos suelen destruir a la empresa y más cuando les ponen presión

Un líder debe:

- Saber encaminar al grupo, saber conocer su manera de trabajo, saber en qué se desempeñan mejor y siempre motivando a su equipo
- Conocer las fortalezas y debilidades de lo colaboradores par que más fácil identificar los problemas internos y ayudar a fortalecer sus debilidades
- Ser social y emocional

- Tener buena disciplina, paciencia, aprendizaje, y desarrollar competencias y tomarse un líder eficaz

- **Clasificación de un líder**

- Líder informal: estos líderes que influyen a través de sus subordinados
- Líder formal: es la que influye a través de sus capacidades, habilidades, conocimientos, características personalidad logrando los objetivos y las metas grupales

- **los cuatro roles del liderazgo**

Cañeque (2017) señalo que el líder centrado desempeña estos roles:

- Modelar: el carácter de competencia cuando estos dos está basado en inicios sólidos y se traducen en acciones, este líder se convierte en un modelo a seguir, este se vuelve el primer rol importante para un líder
- Encontrar caminos: estos líderes son los que identifican nuevas oportunidades, crear una misión y, visión y valores compartidos estos abren nuevas posibilidades
- Alinea: este paso esa aclaración que hacen o líderes, cuando están bien organizados tiene ventajas de los nuevos retos y las oportunidades ya que hay muchos cambios en las organizaciones
- Facultad: los lideres cultivan la faculta mientras en este liberan las energías sinérgicas, los resultados influyen mejora en los procesos y la productividad

4. Funciones del líder

Estas funciones las llamamos tareas que vana las actividades, al grupo y a los miembros, al sí mismo a entorno (comunidad primitiva, esclavismo, edad media, revolución industrial) este liderazgo paso por historias, las funciones son:

- Tener activo la empresa

- El líder tiene que desarrollar unas series de actividades para desarrollar las técnicas, servicios, producción, deportivas, culturales, y organizacionales
- Informar una sobre lo que se desarrolla y diseñar maneras de poder ganar, organizaciones, para alcanzar las propuestas.

Mientras tanto los puntos de luz imaginan un foco de atención de la mirada, un rincón en sombra provocara el desinterés del cliente. Tengamos en cuenta que la iluminación de un comercio se hace con las siguientes finalidades:

- **Cautivar al cliente:**

Es una labor que debemos llevar a cabo tanto desde afuera como en el interior del local. El escaparate es una pintura donde los puntos de luz deben producir curiosidad y cautivar la mirada del transeúnte para lograr su atención. Una iluminación idéntica no llama la atención. Hay promover las luces directas sobre los artículos más interesantes o llamativos. (Arenal, 2016, p. 6)

- **Estimar la mercancía:**

El cliente tiene a observar en el lugar donde va a realizar sus compras si es un lugar de lujo o si esta al último grito de la moda, las mujeres siempre quieren verse radiante eso hace que compren en lugares finos, el ambiente para ellas es muy importante porque habla mucho de dónde sacan la ropa, lo que más les interesa es que se dé marca

La presentación del lugar es muy importante porque el cliente va a observar desde afuera y lo va a llamar la atención en cuanto a una le llame la atención el resto del grupo lo seguirá, y eso conlleva a que el escaparate y la presentación de la mercadería sea vista y sea más apreciada, y entre la comunicación de las chicas llegar más, y esto comenzara en hacerse muy viral y la empresa crecerá y se hará más famosa. (Arenal, 2016, p. 13)

- **Realizar la venta:**

Al hacer una venta el cliente tiene que apreciar la mercadería que en este caso es la ropa de damas, como sabemos las damas somos más cambiantes en la ropa, esto a la empresa siga en movimiento, ya que al mostrar la ropa tiene que ser en una zona muy bien ubicada, para que se pueda apreciar con gusto el producto y el cliente pueda satisfacer su necesidad. (Fernández, 2016, p. 18)

Por otro lado, la ropa tiene que estar variada al cambio del clima esto hace que ocurra las promociones por que la mercadería no se vendió, también la persona que va a tener al cliente tiene que saber cómo variar el producto, porque en ocasiones las mujeres no compran la ropa en oferta, si no por moda compran ropa de primera, entonces la inversión que se hizo en la ropa anterior, esta queda nula y ocurre las pedidas

El ambiente tiene que estar muy llamativo porque un lugar sin color sin imágenes no se pude llamar tienda, y más las mujeres porque son detallistas en sus compras, tiene a escoger por varios minutos

- **Ventas en el mundo contemporáneo**

El estilo y la capacidad de venta han sido factores de primerísima importancia en el desarrollo de los países que han devenido en grandes potencias industriales. Tales son los casos para citar algunos, de Inglaterra, los Estados Unidos y Japón. Estas naciones, especialmente en los Estados Unidos, históricamente se caracterizaron por una fuerte resolución en su estilo de ventas, que les permitió el control de vastos mercados. Las leyes del progreso imponen, sin embargo, sustanciales cambios que se están introduciendo en esa actividad, considerada esencial en el mundo comercial contemporáneo, caracterizado por s alta competencia (Alberti, & Villena 2015, p. 22)

Teoría del Liderazgo

Ruiz (2017) en su estudio considera:

a) Teorías de rasgos de personalidad

Cada líder posee sus propias cualidades específicas donde los distingue de las demás personas, asimismo tiene características de personalidad haciendo que le permita influir en el comportamiento de los semejantes. Esta probabilidad o teoría fue llamada la teoría del “gran hombre”, donde fue expuesta por Carlyle para poder explicar que el progreso del mundo es producto de las realizaciones personales de algunos hombres sobresalientes en la historia de toda la humanidad.

- ✓ Rasgos Físicos. Son la energía, apariencia personal, estatura y carga.
- ✓ Rasgos Intelectuales. La adaptabilidad, combatividad, entusiasmo y la autoestima.
- ✓ Rasgos Sociales. La cooperación, el talento de las personas y la habilidad administrativa.
- ✓ Rasgos Relacionados en el trabajo. Es el interés en la realización, persistencia y la iniciación.

b) Tipos de líderes según la forma de ejercer el liderazgo

La clasificación puede ser confusa, existen varios tipos de líderes, ya que, aunque todos ellos poseen características comunes, existen tipos básicos de líderes que se pueden clasificar por la forma en que ejercen el liderazgo. (Ruiz, 2017)

- ✓ Líder espontáneo: este tipo de líder se determina en situación o problema asumiendo el mando de las acciones a realizar, dando instrucciones y coordinando las acciones necesarias para llevarlas a buen fin.

- ✓ Líder tradicional: este obtiene el poder por poseer un cargo o por pertenecer a un grupo de poder establecido, este caso suele darse en monarquía y empresas familiares, lo cual el liderazgo es heredado a un miembro son dados generalmente al primogénito, independientemente de que el individuo posea o no la cualidad necesaria para dirigir y liderar a sus subordinados.
- ✓ Líder Autocrático. Este líder se concentra más en las decisiones y también es quien guía y dirige el grupo. Asimismo, el comportamiento de los grupos nos determina la dura tensión, frustración y agresividad; por ende, la ausencia de la sinceridad, de la iniciativa y de grupos de amigos.
- ✓ Liderazgo Democrático. El líder toma las decisiones previa consulta a los demás, plantea los problemas aceptando las opiniones y consejos de otros para tomar las decisiones, por lo tanto, conduce y orienta al grupo, e incentiva a la participación de las personas. El líder y los subordinados desarrollaron la comunicación espontánea, franca y cordial. En el trabajo se realizó a un ritmo uniforme y seguro, alteraciones incluso cuando el líder se ausentaba.
- ✓ Liderazgo Liberal: El líder es quien delega todas las decisiones en el grupo y no ejerce ningún control. Aunque la actividad de los grupos fue intensa, la producción fue escasa, las tareas se desarrollaban al azar con muchos altibajos, y se perdía mucho tiempo en las discusiones personales, no relacionadas con el trabajo en sí. Se pudo apreciar un fuerte individualismo agresivo y poco respeto al líder.
- ✓ Líder carismático: estas personas por su personalidad y carisma influyen en algunas personas llegando incluso a inspirarlas; son personas que tienen autoconfianza muy elevada y contagia a los demás por lo que son fuente de inspiración para otros. (p. 34)

Características del líder

Rodríguez (2017) considera algunas características que el líder debe cumplir.

- Visionarios:

Se aventuran a soñar, son los que dibujan el escenario mentalmente antes de que trasciendan a la realidad. “La mayor manera de predecir el futuro es poder crearlo”.

El líder tiene el profundo deseo de una nueva visión que hace cada día tenga mejores ideas para que pueda cumplir su meta, pero llevándolo paso a paso ya que mentalmente también percatan los posibles problemas que ocurran en la organización. Por lo que Albert Einstein nos dice que: “Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”.

- Líder responsable:

Este tipo de líder es la que tiene poder, y por lo que esta persona tiene el beneficio de manejar a su personal a cargo ya sea bueno o malo, pero siempre está enfocado a la meta. Este líder no es egoísta; este se enfoca en cumplir todos los procesos y es una persona dinámica que ayuda a resaltar los potenciales de sus colaboradores. Este gran líder es capaz de diseñar y realizar planes, programas donde todos estén involucrados

- Carisma:

El carisma permite ganarse al equipo, que se siente atraído por su líder, es una habilidad natural para poder seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar su verdadero interés en ella; en la realidad, en el carisma esta la excelencia. Si observamos que la política actual, por ejemplo, todo el concepto del carisma y la necesidad de tener candidatos que cuidan mucho su imagen se está viviendo abajo ante un electorado cada vez más cansados, cada vez más

angustiados y que en muchos casos se identifica la imagen, la sofisticación y la mentira con el camuflaje de las intenciones reales de la denominada casta.

- Capacidad de establecer metas y objetivos:

Hacer que los demás se den cuenta de que se ha hecho, también. Para poder dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo. Por lo tanto, sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. Las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo. De nada sirve que debe establecer los objetivos que nos pueden cumplir. Por lo siguiente debemos tener en cuenta que cada persona debe de sacar lo mejor de uno para poder contribuir con el grupo.

- Compromiso:

Tienen que conseguir que la gente se comprometa a tu proyecto. El líder defiende con determinación sus convicciones. Asimismo, es la parte de un buen compromiso fuerte y sostenido con el proyecto que encabeza. Lo más importante es conseguir tu primer seguidor.

- Gran comunicador:

Debe de denominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita; así como utilizar variadas formas de expresión. Es otra gran cualidad que caracteriza al líder son sus dotes de un buen comunicador, la habilidad que le va a permitir vender su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente. No obstante, la comunicación es el medio que se utiliza para poder unir y dirigir al grupo.

- Perder el miedo:

Una forma de perder el miedo es que nosotros debemos de romper la barrera del miedo al fracaso porque “antes de alcanzar el éxito uno ha de cometer todos los errores necesarios de los que pueda aprender”.

- **Habilidades sociales:**

Tienen grandes habilidades sociales y saben cómo manejarlas. Son cooperativos en el trato personal, flexible y simpático, la mayoría de los expertos destacan que ser optimista es una de las características de un buen líder y emprendedor con un gran apoyo para lograr el éxito.

- **Entusiasmo:**

El líder debe de lograr entusiasmar a su equipo; conseguir que le siga que comparta con sus objetivos. Es una actitud que denota el empuje, el desempeño, las ganas de que poner al líder en cada una de sus acciones al frente del equipo.

- **Tolerar los errores:**

Un buen líder siempre debe de contar con la suficiente capacidad de reacción para poder afrontar el problema y encontrar una solución, todas las personas pueden cometer ciertas equivocaciones de vez en cuando.

Liderazgo gerencial

De acuerdo con Lazzati (2019) nos indica que el liderazgo gerencial se desarrolla a partir de diversas actividades, en el ejercicio de posiciones gerenciales, la práctica de consultoría, en la observación de diferentes líderes. (p.10)

- ✓ **Código de liderazgo:**

eficiencia personal, establece reglas

- Crear una visión de futuro
- Hacer que las cosas sucedan
- Gestionar talento
- Desarrollar la gerencia de talentos
- Invertir en usted mismo

Todo líder debe destacarse en eficiencia personal y poseer, al menos una fortaleza sobresaliente, además debe tener como mínimo una puntuación media en las características de liderazgo, cuanto más alto este el líder dentro de la organización, mejores oportunidades tendrán dentro de las 4 áreas del código. (Lazzati, 2019, p. 35)

Los elementos diferenciadores pueden variar dependiendo de las estrategias y la visión de la empresa, así como de los requisitos de cada puesto, el liderazgo consta de dos partes: el código del liderazgo y los factores diferenciadores; el código representa entre los 60% y el 70% de los elementos que hacen que un líder sea eficaz. (Lazzati, 2019, p. 36)

La incorporación de mujeres al liderazgo

La cantidad de mujeres que se encuentran en puestos de conducción se debe principalmente a la escasez de talentos, el cambio de rol de la mujer y la búsqueda de estilos que fomenten formas distintas de pensar y vivir la organización.

El ambiente laboral y en todas las jerarquías las mujeres también desarrollan sus habilidades a través de sus logros, diplomas, licenciatura y maestría; y han obtenido resultados positivos. Con su incorporación muchos hombres se han animado a explorar y desarrollar su costado femenino: más emocionales y sensibles. Como todo nuevo paradigma los líderes masculinos no pueden aceptar que es una tendencia que crece rápido y que trae grandes resultados. (Cañeque, 2017, p. 22)

Clasificación

Durante todo el tiempo se ha podido ver que hay varias clasificaciones de líderes, según la estructura, el origen del área de influencia, su posición y las normas éticas. En cuanto a la estructura se clasifican en líder normal y líder informal.

- Líder Formal. Es la persona que tiene el poder legítimo o la autoridad de un cargo que le permite influenciar en los subordinados.
- Líder Informal. Son las metas del grupo, la persona que influye a través de sus capacidades, habilidades, conocimientos, características de la personalidad logrando que se cumplan con los objetivos y según el origen emergente de la posición del liderazgo, donde se definen en líder asignado y líder emergente.
- Líder Designado. Es nombrado por alguna persona externa al grupo con autoridad para hacerlo. Ejemplo: director jefe de turno, gerente de un hotel, director técnico de futbol y otros los pongan por nombramiento.
- Líder Emergente. Su origen es interno, pero es el grupo quien lo elige.

Según varios autores plantean que hay ciertas ventajas del líder designado sobre el emergente por contar con el respaldo formal posición y eso hace que el grupo tienda a aceptar sin mucha dificultad, pero para el siguiente emergente es más difícil obtener la posición y poder consérvala.

- Líder Positivo. Cuando su imagen irradia ejemplo favorable a sus seguidores para el logro de los objetivos. Ejemplo. Representante de una ONG que lucha por la paz.
- Líder Negativo. Arrastra a sus seguidores hacia los objetivos y las acciones dañinas para el buen desempeño del grupo.

Perfil del Líder

- Inteligencia, es una vía que hay que seguir para poder ordenar, enseñar y actuar como moderador.

- **Carácter**, es en lo normal, el equivalente a los músculos vigorosos del atleta, que nos conduce al éxito. Es el motor que nos impulsa, fuerza que nos lleva hacia el objetivo. Es esencial en la aptitud del líder;
- **Abnegación**, Es la que necesita en mayor grado. Es la fuerza pasional que va a incitarnos en descanso a alcanzar la meta para consagrarse a la causa, en abstracción de intereses,
- **Subordinación**, Es el deber del hombre libre, no servilismo. Los leones no están a nuestro servicio, ellos como nosotros, estamos de servicio;
- **Entusiasmo**, para poder brindarse a los nobles postulados del leonismo. Es la chispa que contagia a cuanto le rodea e incita a la acción.
- **Poder de Comunicación**, dominar el mensaje que transmite y poder vivir el proceso de la comunicación con la acción. Asimismo, se habla con nuestras acciones como con nuestra palabra.
- **Comprensión**, saber comprender es un privilegio de pocos y el líder debe de procurar de lograr un alto grado de solidaridad. Valorar el capital humano que

Perfil del Líder de Hoy

Manifiesta que el líder de hoy responde con las expectativas e inquietudes que se han delegado en él y comparte con nosotros sus ideas y proyectos. Tiene una visión estratégica, la cual se considera vital para el éxito de su gestión. Se enfrenta a problemas, tendencias presiones o situaciones, busca las soluciones con el análisis de las causas, aplica correcciones, previene y genera nuevas ideas. Es un transformador, responder con talento, visión y audacia hacia los retos de un turbulento, da respuesta a las acciones operativas, pero su orientación está dirigida al alcance de las grandes metas de las organizaciones. (Vidal, 2015)

Consideraciones

- El liderazgo genuino sirve para apoyar, no es coercitivo.
- liderazgo significa hacer partícipes a otros.
- el liderazgo es visión primero; acción segunda, significa entender que las personas son más importantes que las cosas. Es un arte, a ser aprendido y aplicado y no se debe de confundir con una simple posición de trabajo. (p. 11)

El líder de hoy ve su liderazgo no en termino de glorificación, sino es más bien de responsabilidad, no se preocupa por el elogio o la culpa, su enfoque es la acción, el trabajo y la verdad, se concentra en los términos a largo plazo de cualquier proyecto, no en los altos y bajos temporales y está listo para poder aceptar la responsabilidad por el fracaso, así como para el éxito.

Por lo siguiente el líder de hoy tiene una apertura hacia los sentimientos de los demás, y no una insensibilidad hacia ellas en nombre de hacer el trabajo, es humilde y reconoce esta cualidad más que cualquier medalla al mérito, no obstante, es dado al servicio para los demás el líder trata siempre de dar fuerza a sus compañeros en el trabajo, en su creatividad y en sus cualidades de liderazgo, los promueve en sus proyectos, permite aprender de los errores.

Tres claves para el liderazgo de hoy

Según Rivera los desafíos que enfrentan día a día los líderes son múltiples y de muy variada naturaleza, para lograr el objetivo se debe de enfocar en pocas cosas a la vez. Alfredo Rivera, presidente de américa del Norte Empresa Coca Cola, comparten tres puntos de vista (Rivera, 2019):

- Crear equipos: esto nace de crear un esquema colaborativo donde se escoge a la persona que es curiosa, inquieta, que no esté conforme, que siempre esté pensando

en cómo se puede hacer las cosas de una manera muy diferente que sea más efectiva, el líder no es quien genera los resultados sino de un fruto de equipo que lleva una misma meta

- Dar claridad: los equipos de trabajo deben entender porque se toman determinadas decisiones, ya que ellos necesitan claridad y transparencia de lo que se va a llevar a cabo, por ello es necesario llegar a un propósito un objetivo común, las decisiones, acciones deben estar justamente enfocados al entorno del objetivo.
- Estar abierto al cambio: al paso de los años el éxito conduce a un acomodo, por lo que puede provocar que dejen de ser agentes de cambio que solo estén acostumbrados a una situación lineal, al paso de este perderás ese éxito, por lo que debemos estar en constante cambio, así mismo debe exclusiva siempre estar abierto al cambio e involucrando a todo el equipo, siempre actualizando, motivando a innovando el conocimiento

Participación de liderazgo en una organización

La participación de un buen líder es muy importante en una organización, este se necesita ser carismático y visionario yendo más allá de las técnicas de liderazgo transaccional, encendiendo así la energía y el compromiso de sus seguidores produciendo resultados más allá del deber personal; la persona que ejerce tal influencia volviéndose eficaz alcanzando las metas, inspirando y motivando a sus seguidores a trascender sus intereses en bien del equipo.

El impacto de los líderes carismáticos poderosos y visionarios proviene de ciertas características que por ende deben de poder ser cumplidas y transmitidas a su grupo, estas características pueden reunirse en lo siguiente:

- Ser Flexible; Todo se relaciona con la globalización y con el aprendizaje de las habilidades multiculturales;

- Reclutar lo mejor. Preservar la calidad de su personal a fin de contar con su equipo de trabajo sólido y organizado;
- No confiarse: Tener una lucha por superarse personalmente y transmitir esa sensación de orgullo por el que se hace;
- Innovación: Un líder extraordinario no sigue las reglas las cambia a su favor;
- Reconocer los límites de los empleados.

Por lo siguiente en conjunto si se tiene un liderazgo se puede establecer una visión sublime de un futuro imaginado con el que los empleados se identifican, se adoptan valores necesarios para poder realizar la tarea y se confía plenamente entre ellos para recibir la confianza a cambio.

El líder es la persona quien encabeza una jerarquía y tiene la habilidad de identificar y satisfacer necesidades de un grupo, de forma oportuna, donde toma las decisiones y es quien lo dirige hacia la acción.

Liderazgo e inteligencia emocional

Determina que a lo largo del tiempo las personas están llenas de capacidades ya sean por el físico, intelectuales, morales o de otra índole como la percepción. La capacidad que tiene el hombre para ponerse en los zapatos de la otra persona, es la empatía. Saber lo que siente la otra persona o incluso lo que puede estar pasando con cualidades que forman esta definición. (Business, 2019)

- Empatía: La empatía necesita que les puedan prestar atención a la otra persona, a lo que ella va transmitiendo a través de su expresión de su cuerpo e intuitivo (en este caso sería el vocabulario no verbal), donde nos da a entender que su lengua va a depender mucho ya que no permite saber dónde están situadas las personas empáticas.

- El desarrollo de la empatía puede darse de la manera inconsciente, donde a veces le resulta más fácil darse cuenta que es lo que está pasando con la otra persona, debido a que probablemente se haya cambiado o transcurrido por las experiencias que tienen la misma elegancia y donde su proceso es determinar velozmente cuales son las características comunes que definen muy bien en el estado. Algunas personas dicen que la empatía está vinculada con la lastima o compasión, esto no va permitir determinar el sufrimiento de los demás y poder brindarles nuestra ayuda.
- Autoridad y Poder: Si bien es cierto la diferencia en cómo se desenvuelven las personas que están al frente de una organización se encuentra en el tipo de liderazgo que ejercen sobre los que son parte de las entidades, ya que están más relacionadas con el liderazgo de poder o autoridad.

Poder del líder, posee las siguientes cualidades

- ✓ Nace de las ansias de poder tener más para así ser más
- ✓ Pertenece al orden de la privacidad individualista
- ✓ Expresa el poder o la fuerza
- ✓ Se fortalece en el menos precio y la exclusión
- ✓ Se ejerce mediante la imposición de quien la domina
- ✓ Rechaza la diferencia
- ✓ Opera desde la lógica del individualismo
- ✓ Cohesiona por el medio
- ✓ Esto inspira temor y terror
- ✓ Se impone
- ✓ Las prisas del poder es la intimidación, que nubla la conciencia y que paraliza la proyectividad.

Si algún día nosotros queramos liderar una organización, primero es necesario de que alguien quiera hacerlo, luego es necesario que ese alguien crea que puede hacerlo, por lo siguiente es bueno tener erudición de que es líder y finalmente es todo posible si uno en realidad no sabe hacerlo, en otras palabras, si hay una aceptación.

Lo más destacado es no olvidar que dentro de una entidad u organización, lo que se lidera es a las personas, seres que razonan, piensan y tienen emociones, no obstante, lo que no se debe de llevar a un liderazgo es relacionado totalmente a la autoridad y no al poder.

Importancia

- Una empresa puede tener una planificación adecuada, control y procedimiento de una organización y no sobrevivir a la falta de un buen liderazgo apropiado, por lo siguiente muchas organizaciones con una buen planeación deficiente y más técnicas de organización y control han sobrevivido debido a la presencia del liderazgo dinámico, no obstante, los líderes deben de desarrollar la comunicación como una competencia fundamental del ejercicio de su rol. (Cañeque, 2017, p. 53)
- En una organización que usa el liderazgo su éxito va a depender de su capacidad para poder comunicarse efectivamente. Asimismo, para el proceso en el cual le toca al líder de la competencia de la comunicación le permitirá mejorar su capacidad de poder relacionarse con las personas, de compartir eficientemente sus ideas, planes, objetivos, visión de impartir instrucciones y de definir expectativas de forma clara y precisa. (Ruiz, 2017, p. 14)

2.3 Marco Conceptual

LAS ISO 9000: La norma ISO 9000 tiene posibilidades de aplicar el sentido común en empresas la atención al cliente es algo muy importante ya que esta es la que va a dar una buena imagen de la empresa, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente

Mypes: Son empresas que están constituidas por personas naturales o jurídicas, las cuales van a iniciar un negocio y también contribuyen con el PBI, por lo que el nacimiento de la empresa contribuirá con el empleo.

La gestión: La calidad conocida como un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente, calidad no necesariamente es lujo, complicación, tamaño, excelencia. Muchos productos de alta calidad son de diseños sencillos, con mínimas complicaciones.

Calidad: El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema producto, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario, la calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que han sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación Liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.

No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva, donde solo se detalla las principales características de gestión de calidad, las microempresas y liderazgo. En base a la investigación de autores.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable del liderazgo como factor relevante en la gestión, solo se observó tal y como se presentó en la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque el estudio de investigación: Liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Se desarrolló en un espacio determinado teniendo un inicio y un final específicamente 2021.

Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.

4.2 Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, distrito de Chimbote año 2019. La recopilación de información se obtuvo a través de la técnica del sondeo. (Ver anexo 3)

Muestra

Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de ropa para damas, distrito de Chimbote año 2019. Porque solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el desarrollo del trabajo de investigación. (Ver anexo 3)

4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de dimensión
representantes	Son personas emprendedoras de diversas edades de ambos géneros que tiene una idea de negocio y buscan la oportunidad de ponerlos en marcha con la finalidad de generar rentabilidad. (Panduro, 2017)	Los representantes se les dirigió algunas características acerca de la edad, genero, grado de instrucción, cargo de desempeño y tiempo que desempeña en el cargo.	Edad	- 18 a 30 años. - 31 a 50 años - 51 años a más.	Nominal
			Género	- Masculino. - Femenino.	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior universitaria	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	- De 0 a 4 años - De 4 a 6 años - De 7 a mas	Nominal

Aspecto complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
micro y pequeñas empresas.	Son empresas pequeñas que inician con un pequeño capital en cual han invertido bien por lo tanto llevan varios años de permanencia en el rubro, tiene como trabajadores a familiares y a personas no familiares las cuales desempeñan un puesto de trabajo dentro de las empresas. (Almario, 2019)	Las micro y pequeñas empresas se les dirigió algunas preguntas.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> - De 0 a 3 años - De 3 a 6 años - De 7 a más años 	Nominal
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	La gestión de calidad es un factor de producción y recursos económicos es la responsable de lograr una combinación de liderazgo y motivando al personal a los efectos de un aprovechamiento excelente de por parte de los trabajadores y datos esto llega a satisfacer al cliente para que se sienta conforme. (Ayuzo, 2017)	Liderazgo y gestión de calidad, se les pregunto.	El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa	- Si - A veces - No	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	- La observación - La evaluación - Escala de puntuación - Evaluación de 360° - Otros	Nominal
			Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros - Ninguna	Nominal
			Termino de liderazgo	- Si - No	Nominal

			Buen liderazgo dentro de la empresa	- Si - No	Nominal
			Promoviendo el trabajo en equipo	- Si - No	Nominal
			Motivación a los trabajadores para minimizar los errores	- Si - No	Nominal
			El liderazgo es primordial para las organizaciones	- Si - No	Nominal
			Tipos de líderes que considera la empresa	- Que construyan un proyecto de futuro. - Líderes desarrolladores de personas y equipos. - Líderes que fomenten el trabajo en equipo.	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, está estructurado con 15 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes: Las 4 primeras están dirigidas a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las 2 siguientes se dirige a las características de las micro y pequeñas empresas y las 9 preguntas sobre las características liderazgo como factor relevante en la gestión y el plan de mejora. (Ver Anexo 4)

4.5 Plan de análisis

Después que se aplicó el cuestionario a través de la técnica de encuestas, se utilizó el programa Microsoft para el procedimiento y el análisis de bases de datos, el programa Excel se utilizó para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, así mismo se utilizó el programa Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación y se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación y se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Metodología		
			Población y muestra	Métodos	Técnica e instrumentos
¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote?	<p>Objetivo General: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo, Chimbote, 2019</p> <p>objetivos específicos: Detallar las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Describir las características de las Micro y</p>	Liderazgo como factor relevante en la gestión	<p>Se utilizó una población de 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, distrito de Chimbote año 2019. La recopilación de información se obtuvo a través de la técnica del sondeo. (Ver anexo 3).</p> <p>Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de ropa para damas, distrito de Chimbote año 2019. Porque solo participaron las micro y pequeña empresa que brindaron información para el desarrollo del trabajo de investigación. (Ver anexo 3)</p>	<p>Diseño de investigación: Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable del liderazgo como factor relevante en la gestión, solo se observó tal y como se presentó en la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal porque el estudio de investigación: Liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario 15 preguntas</p>

	<p>pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Identificar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro ventas venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019. Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación.</p>			<p>mercado modelo Chimbote, 2019. Se desarrolló en un espacio determinado teniendo un inicio y un final específicamente 2020. Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo Chimbote, 2019.</p>	
--	---	--	--	---	--

4.7 Principios éticos

En esta investigación se ha utilizado los principios éticos está basado en el código de ética de la Universidad Uladech católica (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019) :

Protección a las personas: se utilizó para el cuidado de su identidad y su privacidad por haber aportado sus fundamentos a la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la Biodiversidad: Se utilizó mediante el reciclaje del papel utilizándolo por ambas caras sin desperdiciar, así mismo también el cuidado de la electricidad como es una laptop la cual se utilizó para desarrollar la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Se utilizó mediante el consentimiento informado la cual se le informo al participante acerca del trabajo de investigación que se realizó para fines específicos del informe sin antes indicarle que su aporte no le causaría ningún daño.

Beneficencia y no Maleficencia: Se respetó todas las opiniones del participante que brindaron su información para poder concluir con la investigación sin causarle ningún daño.

Justicia: Se trató equitativamente a todos los participantes por haber brindado la información para el proceso de la investigación.

Integridad científica: Se mantuvo los conflictos de intereses de la investigación, por lo cual menciono que la integridad de los colaboradores está protegida y gracias a la información confidencial se concluye con la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

Características de los representantes	n	%
1. Edad		
a) 18 - 30 años	6	60.00
b) 30 - 50 años	3	30.00
c) 50 a más años	1	10.00
Total	10	100.00
2. Género		
a) Masculino	7	70.00
b) Femenino	3	30.00
Total	10	100.00
3. Grado de Instrucción		
a) Sin Instrucción	0	0.00
b) Primaria	2	20.00
c) Secundaria	4	40.00
d) Superior no universitaria	2	20.00
e) Superior universitaria	2	20.00
Total	10	100.00
4. Tiempo que desempeña en el cargo		
a) 0 a 4 años	3	30.00
b) 4 a 6 años	5	50.00
c) 6 a más años	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas mercado modelo del distrito de Chimbote 2019

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

Características de las Mypes	n	%
5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
a) 0 a 3 años	2	20.00
b) 3 a 6 años	6	60.00
c) 7a más años	2	20.00
Total	10	100.00
6. Número de trabajadores		
a) 1 a 5 trabajadores	10	100.00
b) 6 a 10 trabajadores	0	0.00
c) 11 a más trabajadores	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas mercado modelo del distrito de Chimbote 2019

Tabla 3.

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	n	%
7. El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa		
a) Si	7	70.00
b) A veces	2	20.00
c) No	1	10.00
Total	10	100.00
8. Técnicas para medir el rendimiento del personal		
a) La observación	3	30.00
b) La evaluación	5	50.00
c) Escala de puntuación	1	10.00
d) Evaluación de 360°	0	0.00
e) Otros	1	10.00
Total	10	100.00
9. Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad		
a) Poca iniciativa	1	10.00
b) Aprendizaje lento	4	40.00
c) No se adapta a los cambios	3	30.00
d) Desconocimiento del puesto	2	20.00
e) Otros	0	0.00
f) Ninguno	0	0.00
Total	10	100.00
10. Termino de liderazgo		
a) Si	8	80.00
b) No	2	20.00
Total	10	100.00
11. Buen liderazgo dentro de la empresa		
a) Si	10	100.00
b) No	0	0.00
Total	10	100.00
12. Promoviendo el trabajo en equipo		
a) Si	10	100.00
b) No	0	0.00
Total	10	100.00

Continua....

Tabla 3.

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

Concluye

13. Motivación a los trabajadores para minimizar los errores		
a) Si	8	80.00
b) No	2	20.00
Total	10	100.00
14. El liderazgo es primordial para las organizaciones		
a) Si	10	100.00
b) No	0	0.00
Total	10	100.00
15. Tipos de líderes que considera la empresa		
a) Que construyan un proyecto de futuro	6	60.00
b) Líderes desarrolladores de persona en equipo	3	30.00
c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas mercado modelo del distrito de Chimbote 2019

Tabla 4. Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

Problemas encontrados	Causa	Propuesta de mejora	Responsable
El 50.00% utilizan técnicas para medir el rendimiento a través de la evaluación	Falta de Técnicas para que puedan evaluar al personal	Utilizar otros medios como es la observación y la escala de puntuación para corroborar	Dueño o representante
El 40.00% tienen un aprendizaje lento	Falta de participación y orientación de lo que van a realizar	Ayudar a mejorar y su desenvolvimiento es el puesto que se encuentren	Dueño o representante
El 60.00% los líderes solo contribuyen un proyecto a futuro	Solo se preocupa en los proyectos a futuro sin ver el lado operativo de la empresa	Hacer una revisión por semana en el plan operativo que se desarrolla la empresa porque de eso depende el crecimiento y la estabilidad de la empresa, así como su marca y los productos que ofrece	Dueño o representante

Fuente. Dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo del distrito de Chimbote 2019

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad. El 60.00% de los representantes tienen entre la edad de 18 a 30 años estos resultados coinciden con el estudio de Briceño (2019) quien manifestó 72.00% tienen entre la edad de 18 a 30 años, pero contrasta con el estudio de Panduro (2017) quien manifestó 72.00% que tienen entre la edad de 20 a 35 años, contrasta con el estudio de Araujo (2016) quien manifestó el 50.00% que tienen entre la edad 40 a 45 años, contrasta con la investigación de y contrasta con el estudio de Gutiérrez (2016) quien manifestó que tienen entre la edad de 40 a 50 años, nos indica que pocos quieren personas jóvenes para que lideren una empresa y solo buscan a personas con experiencia.

Género. 70.00% son del género femenino estos resultados coinciden con el estudio de Briceño (2019) quien manifestó 72.00% son de género femenino, coincide con el estudio de Panduro (2017) quien manifestó 70.00% son de género femenino, coinciden con el estudio de Araujo (2016) quien manifestó 70.00% son de género femenino, coincide con el estudio de Gutiérrez (2016) quien manifestó el 64.30% son de género femenino. Nos indica que las empresas solo prefieren que lideren las mujeres porque modifican la moda y realizan la variación de las colecciones de conjuntos ya que saben cómo variar, ya que son más creativas y saben enganchar al consumidor.

Grado de instrucción. El 40.00% solo cuentan con secundaria estos resultados coinciden con el estudio de Panduro (2017) quien manifestó 50.00% tienen grado de instrucción secundaria, coinciden con el estudio de Araujo (2016) quien manifestó 60.00% tienen terminado la secundaria, coincide con la investigación de Gutiérrez (2016) quien manifestó 64.30% que tienen un grado de instrucción de secundaria, pero contrasta con el estudio de Briceño (2019) quien manifestó 72.00% tienen estudios superiores no

universitarios. Nos indica que la mayoría solo tiene un grado de estudio secundarios que es la base para que puedan seguir con sus metas, para las empresas el estudio básico es suficiente, pero están tiene que cumplir con un criterio que sean carismáticas para que puedan vender lo que están ofreciendo.

Tiempo que desempeña en el cargo. El 50.00% llevan laborando de 4 a 6 años, el 30.00% llevan laborando de 0 a 4 años y el 20.00% llevan un tiempo laborando de 6 años a más. Muchas de las personas prefieren seguir laborando ya que les ayuda mucho para su gasto económico por lo que solo están estancados y se han acostumbrado al mismo ritmo que se le vuelve difícil abandonar el trabajo.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro. El 60.00% llevan de 3 a 6 años, el 20.00% permanecen en la empresa de 0 a 3 años y también llevan de 6 años a más. Nos indica que llevan poco tiempo en la empresa dedica a la venta de ropa, ya que en otros años anteriores estaba dedicado a otros tipos de mercadería.

Número de trabajadores. El 60.00% tienen de 1 a 5 trabajadores estos resultados coinciden con el estudio de Briceño (2019) quien manifestó 100.00% tienen de 1 a 5 colaboradores. Nos indica que prefieren tener poco personal por lo que le es más eficiente realizar el conteo y tener la confianza del trabajador y ver su desenvolvimiento en sus ventas.

Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.

El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa. El 70.00% si creen que el liderazgo les permite tener un buen liderazgo, el 20.00% creen que a veces el liderazgo ayuda a tener una buena gestión y el 10.00% respondieron que el liderazgo no permite tener una buena gestión adecuada. para los trabajadores el liderazgo puede ser bueno y malo porque algunos son muy exigentes y otros ayudan a los trabajadores a tener más confianza, que gracias a esto pueden tener mejores ideas para mejorar la economía.

Técnicas para medir el rendimiento del personal. El 50.00% conocen la técnica de evaluación, el 30.00% miden a su personal con la observación y el 10.00% miden a su personal con la técnica de escala de evaluación y otras técnicas. Nos indica que la mejor forma de medir el rendimiento de las personas es mediante la evaluación, por lo que muy poco asisten los dueños o encargados de los locales.

Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad. El 40.00% mencionaron que tienen un aprendizaje muy lento, el 30.00% tienen dificultades en la adaptación de los cambios que se dan en la empresa, el 20.00% mencionaron que la dificultad es el desconocimiento del puesto y el 10.00% que tienen un poco iniciativa. Nos indica que las dificultades más relevantes son de que demoran en aprender porque tienen poca confianza

Termino de liderazgo. El 80.00% conocen el termino de liderazgo y el 20.00% no conocen sobre la palabra exacta de liderazgo.

Buen liderazgo dentro de la empresa. El 100.00% se consideran un buen líder. La mayoría se considera ser un buen líder por que manejan bien el negocio.

Promoviendo el trabajo en equipo. El 100.00% mencionaron que si promueven el trabajo en equipo. Como líderes están enfocados en motivar a sus trabajadores.

Motivación a los trabajadores para minimizar los errores. El 80.00% ayudan a sus trabajadores solucionar sus errores y el 20.00% prefieren que ellos mismos se desenvuelvan y solucionen los problemas

El liderazgo es primordial para las organizaciones. El 100.00% mencionaron que el liderazgo es primordial. Como bien saben los empresarios para que vaya bien un negocio tienen que tener un buen líder.

Tipos de líderes que considera la empresa. El 60.00% mencionaron que el líder tiene que ser una persona que construya a su futuro, el 30.00% mencionaron que el líder debe ser una persona que desarrollen en equipo y el 10.00% mencionaron los lideres tiene que fomentar el trabajo en equipo.

Tabla 4

Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Nombre o razón social. Puesto N° 76

Dirección: Av José Gálvez

Nombre del Representante: MARIA QUESQUEN

2. Misión

Ofrecer a nuestros clientes productos de calidad del buen vestir a precios cómodos además que cumpla con sus necesidades y exigencias, abarcando sus gustos de acuerdo al estilo de ver y vivir la vida

3. Visión

Brindamos variedad de diseños colores para que el cliente se sienta satisfecho y encuentre lo necesario y sobre todo al alcance de su bolsillo

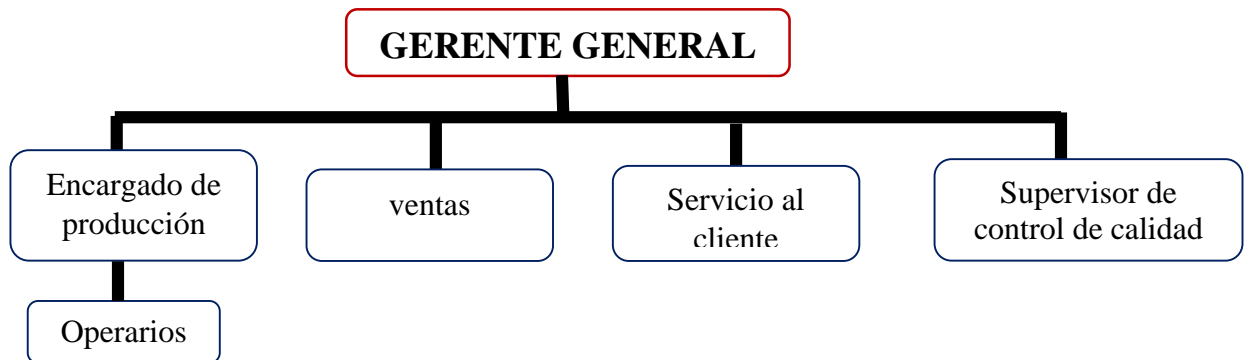
4. Objetivo

Ofrecer ropa de mejor calidad para satisfacer la necesidad y gustos del mercado, vender ropa de moda que cumpla con los requisitos de estilo en el segmento del mercado

5. Servicios

El mercado modelo brinda variedad de diseños de ropa para que el cliente satisfaga su necesidad

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente general
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Licenciado en administración de empresas- Titulado en bachiller en ciencias administrativas- Experiencia laboral de gerente en tiendas de ropa
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Su función es que sepa planificar, organizar, dirigir, controlar y sobre todo el aseguramiento del crecimiento de la empresa que tenga ideas innovadoras y sepa ser muy eficiente por lo que debe tener un Liderazgo, trabajar en equipo, Comunicación y negociación, Estabilidad y responsabilidad

Cargo	Encargado de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado universitario - Supervisor de desarrollo para la creación de un producto - Las habilidades para saber gestionar proyectos de una forma adecuada que este muy valorada actualmente en el mercado laboral - Que desarrollen suficiente competitividad para el mercado actual Anticipar las tendencias - Construir conocimiento detallado del producto - Trabajar como parte de un equipo - Entender la forma de trabajar y la influencia de sus decisiones - Hacer un uso de información
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Su función es colaboración con el cliente para definir y conseguir los objetivos, planificación de todos los aspectos del producto, dirección y coordinación de los recursos utilizados para el producto, mantenimiento de la relación con los colaboradores externos, toma de decisiones dentro del producto, identificación de los fallos y propuestas de solución y cabeza visible de cara a los clientes

Cargo	ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de estudio secundaria completa - Administración de ventas - Cobranzas (cajera) - Capacidad de trabajo en equipo y comunicación a todo nivel
Función	<ul style="list-style-type: none"> - Su función es que sepa trabajar en equipo y tenga ideas de cómo surtir las prendas que tiene

Cargo	Servicio al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de estudio secundaria completa - Buen manejo de aplicaciones basadas en internet - Experiencia – mínimo de 3 meses de experiencias de servicio al cliente - Experiencias en entornos de oficina - Sin experiencia. Formación de venta
Función	- La función es saber captar al cliente, tener un buen trato una buena comunicación, ayudarles a satisfacer sus necesidades en la elección de prendas

Cargo	Supervisor de control de calidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado universitario - Manejo de herramientas informáticas office, correo electrónico - Capacidad y habilidades en la planeación de la documentación
Función	- Capacidad de síntesis, objetividad agilidad para tomar decisiones, debe ser ordenado y meticuloso en la inspección y elaboración de registros, seguridad para tomar una decisión cuando está bajo presión, capaz de captarse a los cambios

6.2. Diagnostico empresarial

INTERNOS EXTERNOS	Fortaleza – F	Debilidades – D
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Experiencia en el rubro ✓ Ubicación favorable ✓ Costos fijos bajos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empresa nueva en el sector sin reconocimiento de marca ✓ Alquileres de local elevados ✓ Recursos financieros limitados para el desarrollo de la promoción
Oportunidades - O	Estrategias - FO	Estrategias - DO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Competidores cercanos relativamente nuevos en el mercado ✓ Mayor visibilidad de la moda ✓ Expectativa por nuevos modelos por parte del mercado objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia para llevarnos a ser más competitivos en el mercado • Mejoramiento de ventas • Modelos nuevos con precios favorables 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando más clientes estén cerca la empresa será más visible • Incremento de ventas y más ingresos • Marketing
Amenazas - A	Estrategias – FA	Estrategias – DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta inflación ✓ Alta rivalidad de competidores actuales ✓ Bajos precios por parte de la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo d precios para que no sea afectada la empresa • Tener buenos productos para seguir siendo competitivos • Saber manejar las promociones 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento en el mercado • Elevación de las visitas en el mercado • Manejamiento de promociones cuando el producto se queda en stock

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Microempresas
Liderazgo como factor relevante de una gestión adecuada para la empresa	Los representantes tienen que estar comprometidos a implementar una buena gestión de calidad y seguir mejorando
Técnicas para medir el rendimiento al personal	la evaluación que se realiza es mediante la evaluación
Dificultades para la implementación de un liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	El problema de los trabajadores es de que tienen un Aprendizaje lento lo cual hace el retraso de la empresa

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Liderazgo como factor relevante de una gestión adecuada para la empresa	Por falta de compromiso de los representantes es por la cual muy poco se utiliza la gestión de calidad	Surge porque no tienen conocimiento de y no tienen la capacidad de implementar una gestión adecuada sin saber que esto puede ser una estrategia muy importante que le ayude a ser diferente a la competencia
Técnicas para medir el rendimiento al personal	El problema es que los trabajadores están acostumbrados a una solo rutina y cuando existe un cambio en la empresa les	Surge cuando los representantes no les dan una buena capacitación a sus colaboradores también no les tienen informados acerca de los movimientos que realiza la empresa

	cuesta adaptarse y la implementación de a su aprendizaje es muy lento	esto hace que lo improvisado retrase la ruina de los trabajadores ya que esos están acostumbrados a recibir órdenes y no ser personas creativas
Dificultades para la implementación de un liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	El problema de los trabajadores es que no tiendes a ser creativos solo son personas que obedecen las órdenes que se les indica	Surge porque no tienen la participación de sus palabras lo cual piensan que serán despedidos cuando quieran dar sus opiniones respecto al problema que están pasando

9. Establecer soluciones

9.1. Establece acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Liderazgo como factor relevante de una gestión adecuada para la empresa	Por falta de compromiso de los representantes es por la cual muy poco se utiliza la gestión de calidad	Estar más informados acerca de la gestión de calidad y sobre todo
Técnicas para medir el rendimiento al personal	El problema es que los trabajadores están acostumbrados a una solo rutina y cuando existe un cambio en la empresa les cuesta adaptarse y la implementación de a su aprendizaje es muy lento	La implementación de más técnicas para medir el rendimiento ayuda a saber cómo los trabajadores están laborando

Dificultades para la implementación de un liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	El problema de los trabajadores es que no tiendes a ser creativos solo son personas que obedecen las órdenes que se les indica	Para reducir las dificultades debemos estar pendiente de todo el detalle del funcionamiento de la empresa es decir el gerente o la persona encarada debe participar del trabajo que realizan así están más informados para alcanzar los objetivos
---	--	---

9.2.Estrategias que se desean implementar


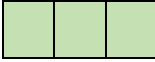

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Estar más informados acerca de la gestión de calidad y sobre todo ir mejorando	La falta de información primordial y la comunicación	2 meses	El mejoramiento del producto o servicio y una buena satisfacción al cliente	Programación de horarios para poder tener un espacio y comunicarles a nuestros trabajadores y que puedan estar informados
2	La implementación de más técnicas para medir el rendimiento ayuda a saber	El aprendizaje lento y la adaptación a los cambios	3 meses	Los resultados de la empresa serán mejores y las metas serán	Capacitación de personal especializado para que puedan

	cómo los trabajadores están laborando	que tiene la empresa		logradas con más eficiencia	realizar un buen trabajo eficiente
3	Para reducir las dificultades debemos estar pendiente de todo el detalle del funcionamiento de la empresa es decir el gerente o la persona encarada debe participar del trabajo que realizan así están más informados para alcanzar los objetivos	La falta de confianza que deben tener los colaboradores, con sus jefes	8 meses	Se desarrollará un buen trabajo en equipo Mejoramiento de comunicación y ser motivados	Elaborar un plan estratégico y ejecutarlo para poder disminuir los errores que se puedan cometer en la meta que está logrando la empresa

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recurso Humanos	Economía	Tecnología	Tiempo
1	Programación de horarios para poder tener un espacio y comunicarles a nuestros trabajadores y que puedan estar informados	Recursos humanos Secretaria	S/1300.00 mensuales	Local de la empresa Materiales	3 meses
2	Capacitación de personal especializado para que puedan realizar un buen trabajo eficiente	Administrador Alta gerencia	S/1600.00 Mensuales	Local de la empresa Tiempo	2 meses
3	Elaborar un plan estratégico y ejecutarlo para poder disminuir los errores que se puedan cometer en la meta que está logrando la empresa	Gerentes Administración	S/1800.00 Mensuales	Tiempo Materiales para evaluar Equipos de trabajo	8 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicia	Final	Enero – Diciembre
1	Programación de horarios para poder tener un espacio y comunicarles a nuestros trabajadores y que puedan estar informados	01-01-20	30-02-20	
2	Capacitación de personal especializado para que puedan realizar un buen trabajo eficiente	01-01-20	30-03-20	
3	Elaborar un plan estratégico y ejecutarlo para poder disminuir los errores que se puedan cometer en la meta que está logrando la empresa	01-01-20	30-08-20	

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas contratan al personal femenino que tienen entre la edad de 18 a 30 años lo cual llevan desempeñando en el cargo de 4 a 6 años y la minoría tienen el grado de instrucción secundaria.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con la cantidad de 1 a 5 trabajadores y llevan desempeñando en el rubro de 3 a 6 años.

La totalidad de los representantes se consideran buenos líderes por lo que promueven el trabajo en equipo y los trabajadores quienes observan consideran que es primordial tener un líder para que puedan guiarlos. La mayoría de los representantes entienden por el término de liderazgo lo cual tienen la iniciativa y estos suelen ayudar a sus trabajadores para que optimicen los errores por lo cual permite tener un buen liderazgo para que los líderes puedan gestionar adecuadamente lo que requiera la empresa, este tipo de líder es la que tiene la capacidad de contribuir hacia el futuro, es decir que toma decisiones claras para el crecimiento de la empresa, para esto tiene que ver el rendimiento de su personal y los hacen mediante la evaluación. La minoría de los representantes tienen dificultades como es el aprendizaje lento.

Se elaboró un plan de mejora en base a las tablas y resultados que se obtuvieron de las encuestas, por lo que se encontraron deficiencias, algunas empresas no utilizan otras técnicas para evaluar al personal, por lo que ocasionan un aprendizaje lento en los trabajadores y eso se convierte en un problema interno de la empresa que llevaría a la lentitud de la meta trazada, así mismo los líderes solo se enfocan en los proyectos a futuro, mas no se dan cuenta cual es el enemigo interno de la empresa, por lo que no dan la oportunidad a nuevos empleados, por lo tanto el plan de mejora ayudara a las empresas a tener una organización eficaz para que así mismo vea sus puntos defectuosos donde

podrán ir cada paso mejorando los problemas internos y externos que presenten de tal modo la empresa ascenderá en sus ingresos y minimizaran los riesgos y podrá ser rentable, y productiva por lo que contribuirá con las estrategias que podrá desarrollar el líder con la circunstancia de los cambio que se presenten, tanto así que se aprenderá más y será capaz de mejorar su capacidad de ver cómo es que está desarrollando los proyectos trazados y podrá cumplir las metas que se plantearon.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Evaluar mensual a los trabajadores para ver el rendimiento de cada uno por que hasta el más alto ejecutivo puede tener un problema que este afectado de una manera indirecta a la empresa, y esta evaluación se hace con el fin de solucionar los posibles problemas que pueden ocurrir inesperadamente y así evitamos que afecte a la calidad del producto que va a brindar a los consumidores

Brindar oportunidades a nuevos trabajadores para que desarrollen su desempeño en otras áreas correspondientes, tengan el conocimiento de cómo realizar las activadas para que cuando surja un problema con los trabajadores, sepan cómo subsanar los problemas, así mismo sientan confianza y puedan aportar mejores propuestas e ideas y sean aceptadas.

Implementar el plan de mejora propuesto y elaborado en la presente investigación, para tener interno para tener una mejor competitividad y así mismo lograr las metas trazadas por la empresa encontrar los pequeños problemas que se encuentren a través del plan de mejora por lo que pueden implantar las estrategias

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alberti, G. V. (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME*. Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/61991?page=1>
- Almario, P. S., Avila, G. D., Beltrán, C. A., & Caro, M. J. (2019). *Simulación Gerencial y Liderazgo Organizacional*. Administrador de empresas. Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12495/4203>.
- Araujo, S. P. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro - venta minorista de ropa para damas del centro comercial Barranca del distrito de Barranca, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administracion. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Barranca. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1477>
- Arenal, L. C. (2016). *Dinamización del punto de venta en el pequeño comercio UF2383*. Logroño: Editorial Tutor Formación, 2016. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4569774>.
- Ayuso, M. D. (2017). *El liderazgo en los entornos sanitarios: formas de gestión*,. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Accessed October 27, 2019. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349700>.

Briceño, M. C. (2019). *Gestion de calidad bajo el enfoque de servicio al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas y caballeros, Mercado Modelo, Chimbote, 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administracion. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10407?show=full>

Business, R. H. (2019). *El auténtico liderazgo*. Barcelona · México: Editorial Reverté. Obtenido de Business Review, H. y Monrabá Bueno, G. (Trad.) (2019). El auténtico liderazg <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128588?page=4>.

Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*. Buenos Aires : Ediciones Granica. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114186>.

Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN. *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Cortes, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Malaga : Editorial ICB, 2017. Accessed September 25, 2019. ProQuest Ebook Central. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.

Diaz. (2018). *La gestión de calidad universitaria y su relación con la mejora de la cultura organizacional de los docentes de la facultad de derecho de la universidad privada*

- Telesup, 2018. Maestro en ciencias de la educación con mención en docencia universitaria. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle, Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2057/TM%20CEDu%203818%20D1%20-%20Diaz%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, A. J. (22 de Junio de 2016). *Liderazgo y talento*. (J. Grau, Entrevistador) Obtenido de <https://bepisma.com/entrevista-a-javier-fernandez-aguado/>
- Gamboa, S. R. (2017). *Liderazgo: una mirada desde la proxemia*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70488?page=19>.
- Garduño, Y. Cardoso, E. Márquez, J. (2021). *Liderazgo Femenil En Las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas En Luvianos Y Sultepec México, 2019*. Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 15 (enero 2021). Obtenido de <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/15-enero21/liderazgo-femenil-mexico>
- Gutierrez, G. Y. (2016). *Caracterizacion de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro - venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerias Alfa, Chimbote, 2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciamiento en administracion. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/962>
- Lazzati, S. C. (2019). *Liderazgo gerencial*. Buenos Aires - México - Montevideo - Santiago - España: Ediciones Granica. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212?page=35>.

- Panduro, Q. B. (2017). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Formalización De Las Mypes Del Sector Comercio - Rubro Venta De Ropas Para Damas En El Distrito De Juanjui - 2017*". Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Juanjui - Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2759>
- Poveda, M. T. (2017). Modelo conceptual y procedimientos para contribuir al éxito de la puesta en marcha de micro, pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. La Habana: Editorial Universitaria. Accessed September 26, 2019. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5426305>.
- Rivera, A. (9 de Julio de 2019). *Coca Cola Journey* . Obtenido de Empredemos Juntas : <https://journey.coca-cola.com/historias/Tres-claves-para-el-liderazgo>
- Rodriguez, C. R. (2017). *Caracterización De La Gestion De Calidad Y El Financiamiento En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Bodegas De La Urbanización Los Granados Del Distrito De Trujillo*, Año 2016. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3793>
- Rodriguez, P. M. (2016) *Caracterización de la gestion de calidad y competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanj, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en admnistracion. Universidad catolica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/gestion_de_c

alidad_competitividad_rodriguez_pinedo_milagros%20.pdf?sequence=1&isallowed=y

Rosales, P. Y. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarney, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad catolica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2712/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ROSALES_PRUDENCIO_YUNETH_DAYSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, S. O. (2017). *Liderazgo*. México: Alfil, S. A. de C. V. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/117658>.

Rubio. (2015). Estudio de viabilidad para la creación de una microcerveceria bar restuarante en Quito. *Disertación previa a la obtención del título de*. Pontificia Univesidad Católica del Ecuador, Ecuador Quito. Recuperado de <file:///C:/Users/AMF%20SUPPORT/Downloads/Documents/TESIS%20DEFINITIVA%20DIANA%20RUBIO%20PDF%20CD.pdf>

Rubio, C. R. (2016). La gestión de calidad, relacionao con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica robles S.A.C Chimbote, 2016. *Informe de tesis para optar el grado de magister en administración*. Universidad católica los ángeles Chimbote, Chimbote. Recuperado de [file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf)

Salcedo, F. A. (2018). *Liderazgo transformacional: qué es y cómo medirlo*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/123394>.

Solis, R. H. (2017). *Mejora de la calidad de servicio en una empresa de alimentos, los olivos 2017*. Para optar el título profesional de licenciada. Facultad de ingeniería y negocios, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%C3%ADs%20Rivera%2C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vidal, L. A. (2015). *El liderazgo docente en el aula y su relación con el aprendizaje 6 cooperativo de los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Particular Ollantay - Carabayllo, 2012*. Tesis para optar el grado académico de: magíster en educación con mención en docencia y gestión educativa. Universidad César Vallejo, Peru . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6492>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1	Elaboración del Proyecto	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto ante el jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodología					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									X							
7	Elaboración del consentimiento informado									X							
8	Recolección de datos										X						
9	Presentación de resultados											X					
10	Análisis e interpretación de los resultados											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	X		
14	Presentación de ponencias en jornadas de investigación														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 2. Presupuesto

Categoría	Base	% número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	25	6	150.00
Fotocopias	6.20	2	12.40
Empastado	50	3	150.00
Papel bond A-4 (500 hojas	0.10	40	4.00
Lapicero	3	4	12.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			348.40
Gastos de viaje			
Pasaje de recolección de información	5.00	15	75.00
Sub total			75.00
Total de presupuesto desembolsable			423.40
Categoría	Base	% numérico	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	35	5	175.00
Búsqueda de información en base de datos	30	5	150.00
Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University – MOIC)	40	1	40.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			415.00
Recurso Humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Taller de Titulación			
Matricula	240.00	1	240.00
Pensión	680.00	2	1360.00
Turnitin	100	1	100.00
Sub total			1700.00
Total de presupuesto no desembolsable			1700.00
Total (S/.)			2790.40

Anexo 3. Cuadro de sondeo

Población

Razón Social	Cargo del Representante	Dirección
Puesto N° 76	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 125	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 147	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 80	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 90	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 438-440 Boutique Elite	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 66-69 Novedades Alex	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 46	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 271	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 85	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 200		Av José Gálvez
Puesto N° 2		Av José Gálvez

Anexo 3.

Muestra

Razón Social	Cargo del Representante	Dirección
Puesto N° 76	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 125	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 147	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 80	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 90	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 438-440 Boutique Elite	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 66-69 Novedades Alex	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 46	Administrador	Av José Gálvez
Puesto N° 271	Dueño	Av José Gálvez
Puesto N° 85	Administrador	Av José Gálvez

Anexo 4

Consentimiento

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre Liderazgo como factor relevante en la gestion 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 Arroyo Chávez Karen Marilyn al celular 927609720.

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.

Basilio Melgarejo P
Nombre participante

Basilio Melgarejo P
Firma participante

Dr. Reinerio Z. Centurión Medina
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02108

Nombre del DTI

[Firma]
Firma del DTI

12.09.20
FECHA

09:00 am
HORA

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTION Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA DE ROPA PARA DAMAS, MERCADO MODELO CHIMBOTE, 2019. Para obtener el título de licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

1. REPRESENTANTES

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Tiempo que desempeña en el cargo

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

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

2. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

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

III. REFERENTE A LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE A GESTIÓN DE CALIDAD

7. El liderazgo como factor relevante permita

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

8. Técnicas para medir el rendimiento del personal

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

9. Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad

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

10. Termino de liderazgo

- a) Si
- b) No

11. Ser un buen líder dentro de la empresa

- a) Si
- b) No

12. Existencia del trabajo en equipo

- a) Si
- b) No

13. Motivando a los trabajadores para optimizar los errores

- a) Si
- b) No

14. El liderazgo primordial para las organizaciones

- a) Si
- b) No

15. Tipo de líderes que considera la empresa

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

Anexo 5. Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo distrito de Chimbote 2019

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	18 - 30 años	IIIIII	6	60.00%
	31 - 50 años	III	3	30.00%
	51 a más años	I	1	10.00%
	Total		10	100.00%
Género	Masculino	IIIIII	7	70.00%
	Femenino	III	3	30.00%
	Total		10	100.00%
Grado de instrucción	Sin Instrucción		0	0.00%
	Primaria	II	2	20.00%
	Secundaria	IIII	4	40.00%
	Superior no universitaria	II	2	20.00%
	Superior universitaria	II	2	20.00%
	Total		10	100.00%
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III	3	30.00%
	4 a 6 años	IIII	5	50.00%
	7 a más años	II	2	20.00%
	Total		10	100.00%

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo distrito de Chimbote 2019.

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	II	2	20.00%
	4 a 6 años	IIIIII	6	60.00%
	7 a más años	II	2	20.00%
	Total		10	100.00%
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIIIII	10	100.00%
	6 a 10 trabajadores		0	0.00%
	11 a más trabajadores		0	0.00%
	Total		10	100.00%

Características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo distrito de Chimbote 2019.

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa	Si	IIIIII	7	70.00%
	A veces	II	2	20.00%
	No	I	1	10.00%
	Total		10	100.00%
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	III	3	30.00%
	La evaluación	IIII	5	50.00%
	Escala de puntuación	I	1	10.00%
	Evaluación 360°		0	0.00%
	Otros	I	1	10.00%
	Total		10	100.00%
Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad	Poca iniciativa	I	1	10.00%
	Aprendizaje lento	IIII	4	40.00%
	No se adapta a los cambios	III	3	30.00%
	Desconocimiento del puesto	II	2	20.00%
	Otros		0	0.00%
	Ninguno		0	0.00%
	Total		10	100.00%
Termino de liderazgo	Si	IIIIIIII	8	80.00%
	No	II	2	20.00%
	Total		10	100.00%
Buen liderazgo dentro de la empresa	Si	IIIIIIII	10	100.00%
	No		0	0.00%
	Total		10	100.00%

Características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas mercado modelo distrito de Chimbote 2019.

Preguntas	Repuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Promoviendo el trabajo en equipo	Si	IIIIIIII	10	100.00%
	No		0	0.00%
	Total		0	0.00%
Motivación a los trabajadores para minimizar los errores	Si	IIIIII	8	80.00%
	No	II	2	20.00%
	Total			100.00%
El liderazgo es primordial para las organizaciones	Si	IIIIIIII	10	100.00%
	No	0	0	0.00%
	Total		10	100.00%
Tipos de líderes que considera la empresa	Que construyan un proyecto de futuro	IIIII	6	60.00%
	Líderes desarrolladores de persona en equipo	III	3	30.00%
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	I	1	10.00%
	Total		10	100.00%

Anexo 6

FIGURAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

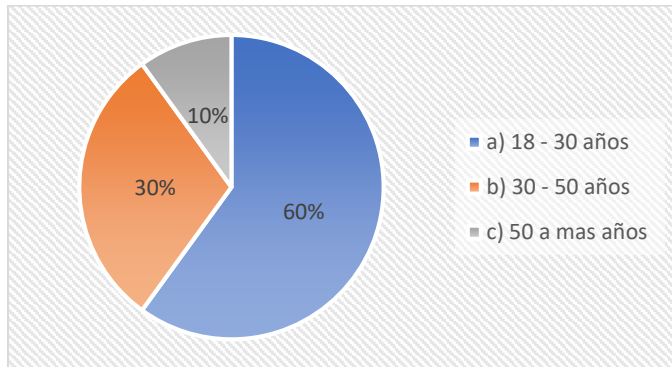


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

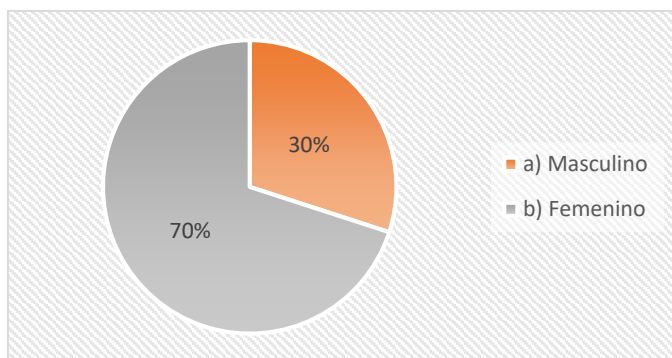


Figura 2. Género
Fuente. Tabla 1

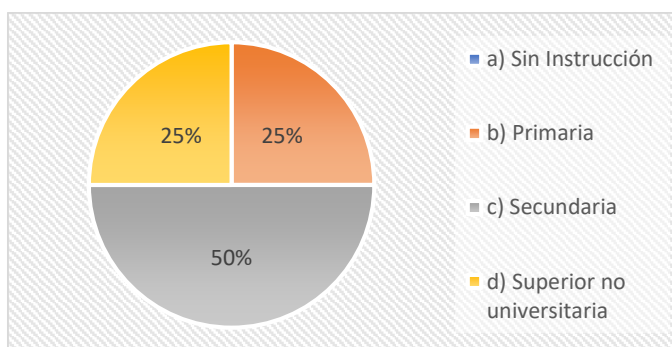


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

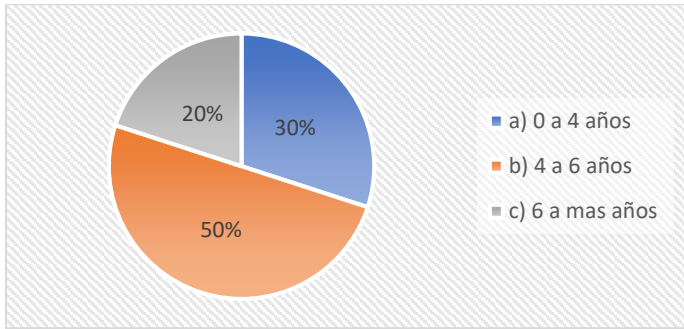


Figura 4. Tiempo que desempeña en el cargo
Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

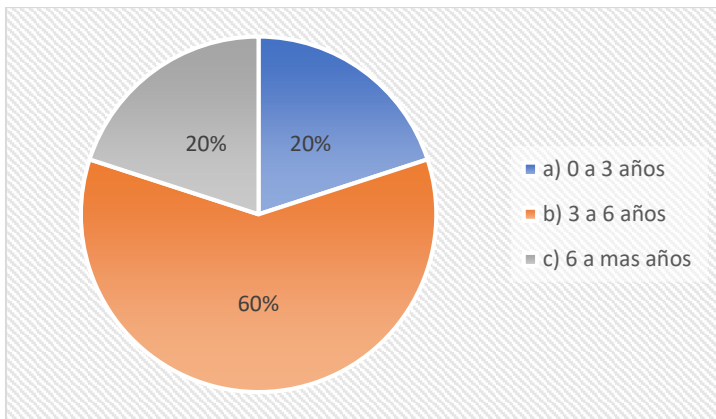


Figura 5. Tiempo de permanencia en el rubro
Fuente. Tabla 2

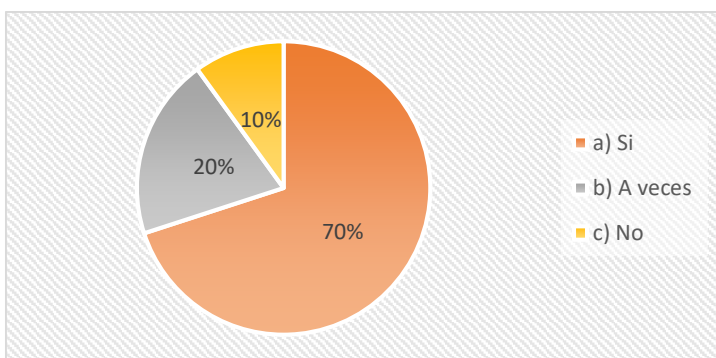


Figura 6. Número de trabajadores
Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, mercado modelo del distrito de Chimbote, 2019

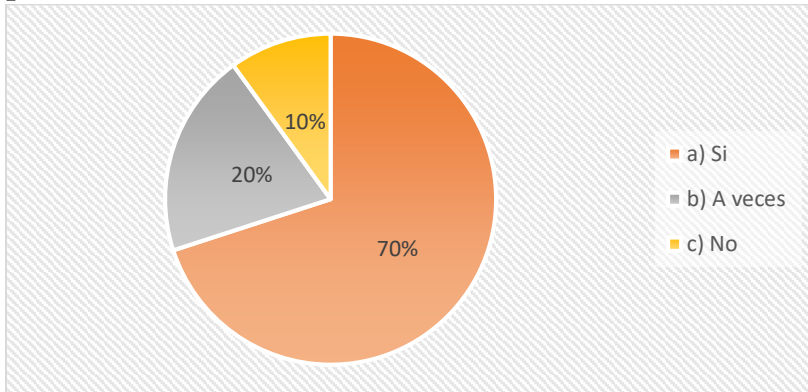


Figura 7. El liderazgo como factor relevante permite una gestión adecuada para la empresa
Fuente. Tabla 3

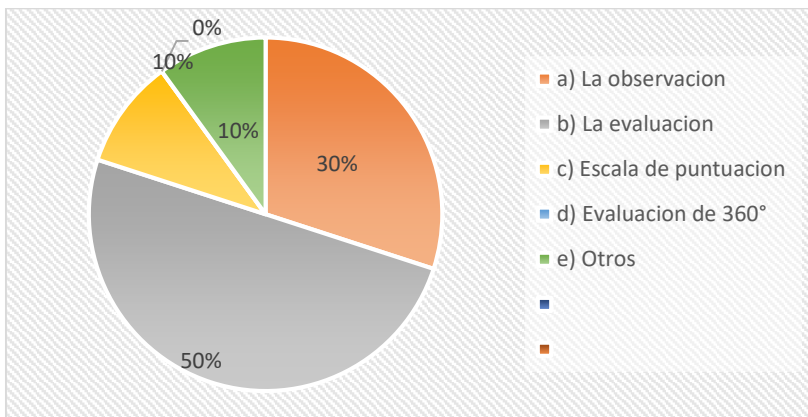


Figura 8. Técnicas para medir el rendimiento del personal
Fuente. Tabla 3

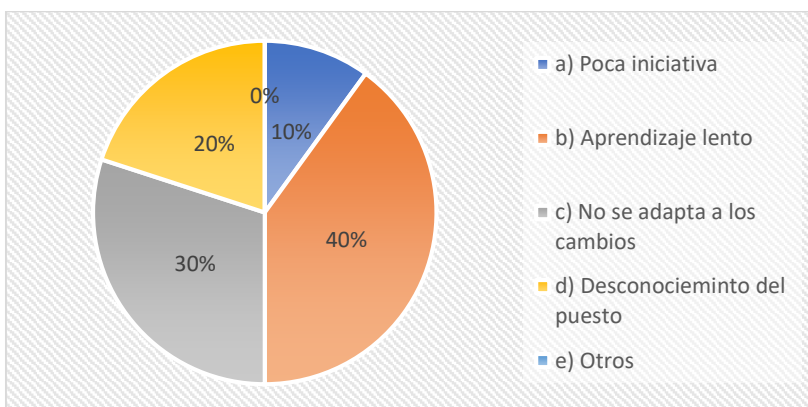


Figura 9. Dificultades para la implementación del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

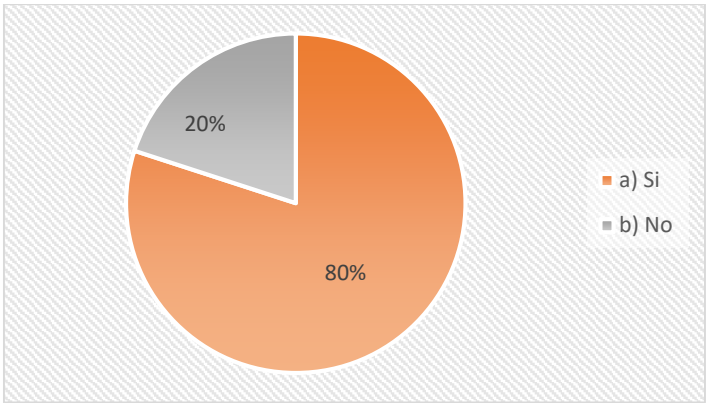


Figura 10. Termino de liderazgo
Fuente. Tabla 3

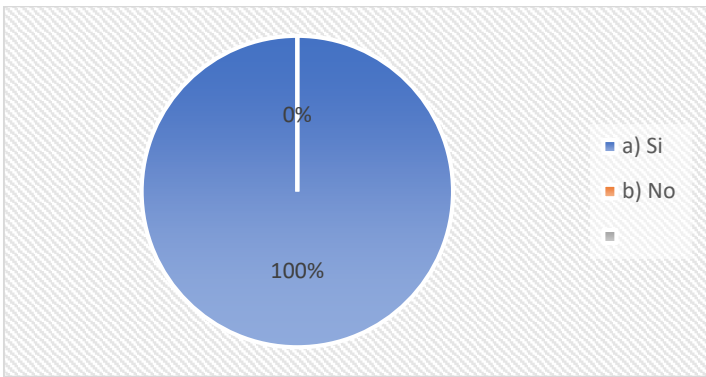


Figura 11. Buen liderazgo dentro de la empresa
Fuente. Tabla 3

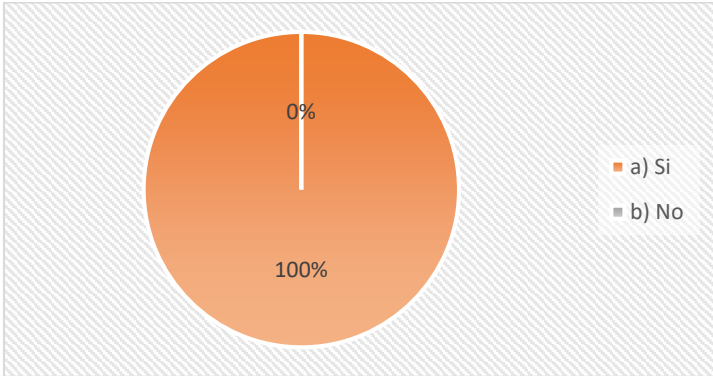


Figura 12. Promoviendo el trabajo en equipo
Fuente. Tabla 3

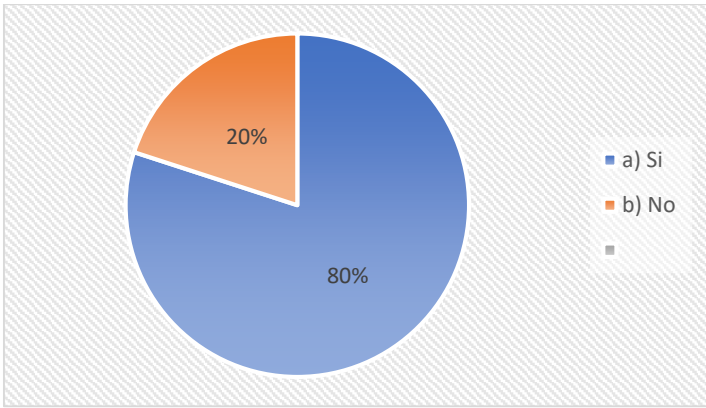


Figura 13. Motivación a los trabajadores para minimizar los errores
Fuente. Tabla 3

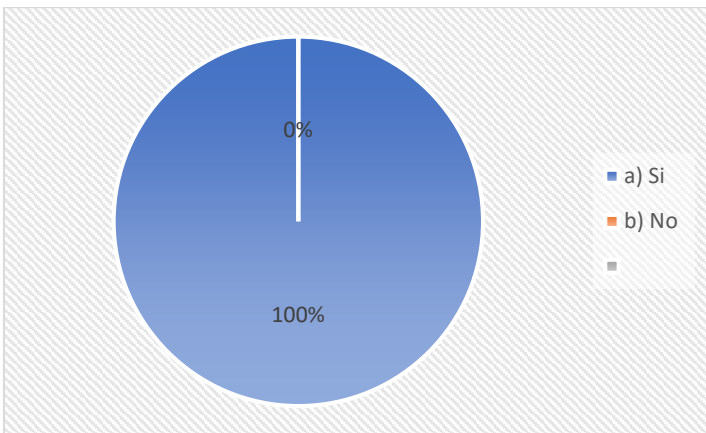


Figura 14. El liderazgo es primordial para las organizaciones
Fuente. Tabla 3

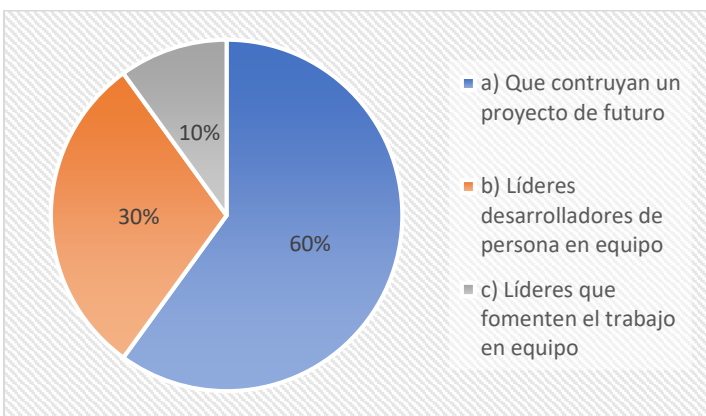


Figura 15. Tipos de líderes que considera la empresa
Fuente. Tabla 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final de tesis - Revisión Turnitin - Turnitin - Lev. Obsv.EMPASTADO	7 ago 2021 - 00:10	23 ago 2021 - 23:59	7 ago 2021 - 00:10

Resumen:
Estimado estudiante:

A través de este medio, deberán remitir el informe final de tesis (un sólo archivo): Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; respetando la Política del servicio antiplagio. (Porcentaje de similitud máximo 15%); antes de la siguiente reunión programada de verificación de trabajo autónomo.

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)
El Docente Tutor Investigador (DTI)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	TALCOCUR-2021-01 - KARROYOCH- Informe Final- Turnitin	1634088787	21/08/2021 18:22	0%	Entregar Trabajo

- ✓ Mis cursos
- ✓ 01IV0120210111TC000490
 - > Participantes
 - Insignias
 - Competencias
 - Calificaciones
 - > General
 - > I SEMANA: envío de artículo e informe final al JI
 - > II SEMANA: Levantamiento de observaciones/prebanca
 - > III SEMANA: LEVANTA OBSERVACIONES EN EMPASTADO
 - > IV SEMANA: CONTINUA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES...
 - Actividades
 - Informe final de tesis - Revisión Turnitin
 - Orientación Pedagógica Sincrónica - N° 4: Asesoría P...
 - Orientación Pedagógica N° 5: EMPASTADO

Ocultar barras laterales

Tablero del curso

