



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE INSUMOS
AGRÍCOLAS, CIUDAD DE CASMA, 2019.

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

AUTORA

ZELADA VILLARREAL, DALÍ YOGANA

ORCID: 0000-0002-6186-7236

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Zelada Villarreal, Dalí Yogana

ORCID: 0000-0002-6186-7236

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,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi tesis para optar mi licenciatura.

A mis hermanos, y sobrinos por el apoyo incondicional que me brindaron y que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

Al docente, Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres: Julia e Ilomar que supieron inculcar buenos valores, apoyaron y ayudaron a cumplir mi meta.

A mi esposo e hija: Rafael y Aurora que son mi motivación en cada paso de mi vida y que siempre estaré para ustedes mis dos grandes amores.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados. El 50.00% expresan tener entre 31 a 50 años de edad. El 75.00% son de género masculino. El 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 100.00% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 90.00% de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad. El 70.00% no aplican el liderazgo como factor relevante. El 100.00% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Se concluye que la mayoría de los representantes no aplican el liderazgo como factor relevante, por lo que no promueven el trabajo en equipo, el buen clima laboral, desaprovechando así los beneficios que la herramienta de la técnica administrativa les ofrece.

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

ABSTRACT

The research had the general objective of determining the main leadership as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the trade sector, retail item of agricultural inputs, city of Casma, 2019. The research was, of a non-experimental-transversal-descriptive design, and a sample population of 20 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 17 closed questions was applied. Obtaining the following results. 50.00% express being between 31 to 50 years old. 75.00% are masculine. 50.00% of micro and small companies have between 4 to 6 years in the field. 100.00% have between 1 and 5 collaborators. 90.00% of the representatives consider that leadership is a relevant factor in quality management. 70.00% apply leadership as a relevant factor. 100.00% apply the observation technique to measure the performance of the personnel. It is concluded that most of the representatives do not apply leadership as a relevant factor, so they do not promote teamwork, a good work environment, thus wasting the benefits, that the administrative technique tool offers them.

Keywords: Quality, companies, management, leadership, representatives

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
III. Hipótesis	55
IV. Metodología.....	56
4.1 Diseño de la investigación	56
4.2 Población y muestra	57
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	58
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.5 Plan de análisis	61
4.6 Matriz de consistencia	62
4.7 Principios éticos	64
V. Resultados.....	65
5.1 Resultados	65
5.2 Análisis de resultados.....	70

VI. Conclusiones

Aspectos complementarios	90
Referencias bibliográficas.....	91
Anexos	97

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.....	65
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019	66
Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.....	67
Tabla 4. Plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	109
Figura 2. Género.....	109
Figura 3 Grado de instrucción	110
Figura 4. Cargo.....	110
Figura 5. Tiempo en el Cargo	111
Figura 6. Años en el rubro	111
Figura 7. N° de trabajadores en la empresa	112
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	112
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	113
Figura 10. Liderazgo es un factor relevante la gestión de calidad	113
Figura 11. Aplica el liderazgo como factor relevante	114
Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento del personal	114
Figura 13. Competencias de un líder	115
Figura 14. Se considera un buen líder.....	115
Figura 15. Promueve el trabajo en equipo	116

Figura 16. El liderazgo es primordial para las organizaciones116

Figura 17. El liderazgo permite a la empresa ser eficiente117

I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo empresarial en las PyMEs es básicamente el motor que conduce a un negocio a una mejora continua. En los pequeños y medianos negocios, la función del líder es una de las estrategias más básicas y necesarias para hacer alcanzar el desarrollo, favorece el rendimiento y mejora el clima laboral. El objetivo principal del liderazgo en las PyMEs es conseguir que los colaboradores se sientan realizados y a gusto para que así, realicen sus tareas en un buen ambiente de trabajo y los resultados del negocio sean tan buenos como se esperan ; sin embargo, estas pequeñas empresas no aplican un estilo de liderazgo democrático que incentive al trabajo el equipo, cabe decir que este problema se da en diferentes partes del mundo.

En España las micro y pequeñas empresas no se desarrollan porque no aplican un estilo de liderazgo que motive a los colaboradores, podemos decir que el más usual o aplicado es el liderazgo autoritario, del mismo modo solo el 27% de los de las MYPES aplica el liderazgo democrático dicho estilo es caracterizado por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. Por otro lado el liderazgo transformacional consiste en un tipo de dirección centrado en el capital humano donde se reta, motiva y valora a los equipos, ya que son considerados como una parte esencial de la evolución y crecimiento de la empresa. A pesar de esto, y aunque es el favorito de los españoles, solo un 16% lo vive en la empresa en la que trabaja. (Diario el Economista, 2019)

En Argentina hay más de 600,000. Un 15% de la población entre 18-64 años es emprendedor o dueño de un negocio con menos de 3 a 5 años de antigüedad, según datos del Global Entrepreneurship Monitor. Pero la tasa de fracaso anual es muy alta. En Latino América el 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años. En los países en desarrollo entre un 50 y un 75% dejan de existir durante los primeros tres años; se puede decir que el principal motivo es porque la dirección normalmente tiene una visión incompleta de todos los componentes de la empresa y su interrelación, el foco suele estar en las áreas que nos atraen, se fomenta sin querer el individualismo por tener que resolver las cuestiones “rápidamente” y falla cada vez más el trabajo en equipo, los líderes tienen miedo a involucrar a los empleados en las decisiones y les cuesta manejar la frustración cuando los factores externos impacten en el negocio. (Global Entrepreneurship Monitor, 2015).

Las micro y pequeñas empresas en Chile han crecido en un 16%, por este motivo son importantes para la estructura económico y productivo. Según la compañía de oficina virtual VirtualBusiness, 9 de cada 10 Pymes cierran antes de cumplir su primer año. Y uno de los problemas comunes que se observa en las Pymes y emprendimientos, es su falta de profesionalización. Esto implica un enfoque más serio de la empresa para lograr una alta calidad del producto y servicio que se ofrece. Del mismo modo otro error común es la falta de liderazgo de sus dueños, por ende para crear un emprendimiento no basta tener una buena

idea. Muchos pueden tenerla. Lo importante es poder llevarla a cabo y mantenerla en el tiempo. Para ello se necesita trabajar en equipo y dirigirlo para que se puedan cumplir metas. En este ítem, muchos emprendedores tienen grandes dificultades ya que se concentran en detalles que no son relevantes para el negocio y no saben delegar, ya que prefieren hacerlo todo ellos. (Evans, 2018)

Por otro lado no cabe duda que el Perú es un país emprendedor, en donde la población tienen una mente creativa en el momento de crear una micro y pequeñas empresa sin embargo se puede decir que existe una absoluta falta de liderazgo debido a que los representantes confunden este tema con el término “autoridad”, dado que lo refieren como la capacidad de mandar para hacer cumplir el mandato proveniente de la jerarquía, por lo tanto se puede decir que este repercute en la motivación del personal, debido a que ellos no encuentran un ambiente en donde se haga respetar sus opiniones. (Diario la República, 2015)

Por último a nivel local en la ciudad de Casma se observa que los representantes son líderes autoritarios, en este sentido no promueven el trabajo en equipo, no delegan autoridad por lo cual no se toman buenas decisiones este motivo los representantes tienen la obligación de aplicar los estilos de liderazgo para poder tomar decisiones frente a cualquier problema, de esta manera se podrá fomentar la participación de los trabajadores, así también mejorar la satisfacción laboral, a través del mejoramiento de su aprendizaje, reconocimiento de sus logros, por lo tanto, de esta manera se lograra reducir los problemas que conllevan a que los colaboradores no se sientan totalmente motivados a seguir

mejorando sus funciones; por lo expresado se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019?. Para resolver 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 las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Establecer las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Elaborar un plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

El presente estudio se justifica porque dio las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos

agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Del mismo modo se conocieron teorías relevantes sobre la importancia del liderazgo, los estilos del liderazgo, cualidades de un buen líder y la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones. Así también sirve para que las microempresas observen cuales son los problemas comunes en las organizaciones y de esta manera pueden buscar implantar un plan de mejora que los conlleve a mejorar su productividad. De la misma manera el estudio sirve como antecedentes para distintos estudiante o investigadores de la Región Áncash y el país.

La investigación fue, de diseño no experimental-transversal-descriptivo, y se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados. El 50.00% expresan tener entre 31 a 50 años de edad. El 75.00% son de género femenino. El 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 100.00% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 90.00% de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad. El 70.00% no aplican el liderazgo como factor relevante. El 100.00% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Se concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad y son de género femenino, la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro y tienen entre 1 a 5 colaboradores, la mayoría de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de

calidad, aplican el liderazgo como factor relevante, no aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Local

Maceda (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el mercado buenos aires, nuevo Chimbote, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el Mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el Mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el Mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018 y determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el Mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2018. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas, de una población de 27, aplicando una encuesta de 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 44,0 % de los representantes de las micro

y pequeñas empresas tienen de 51 a más años, el 60% de representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene secundaria completa, el 100% de los representantes son dueños, el 68% de las micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más, el 96% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 3 colaboradores, el 88% de los mismos son familiares de los representantes de las micro y pequeñas empresas. El 100% de este tipo de empresas busca obtener ganancias, el 72% no tiene conocimiento de gestión de calidad, el 76% de los representantes de las empresas señalan no conocer ninguna, el 52% de las personas que representan a las empresas evidencian desconocer dicha incidencia. El 80% de los representantes de las empresas no recibieron capacitación previa a la apertura de su negocio, el 96% de los empresarios lo ven de esa forma, el 88% señala que sus trabajadores no han recibido ninguna capacitación, un 80% no ha sido capacitado ni una sola vez, un 60% prefiere ser capacitado en ventas. El 96% señala que la capacitación mejora su rentabilidad. Conclusión: en relación a la gestión de calidad en la capacitación, la mayoría no tiene conocimiento sobre la gestión de la calidad, asimismo, de ninguna técnica que permita implementarla, además, la mayoría de las personas que representan a las empresas evidencian desconocer la incidencia de la gestión de la calidad en el rendimiento empresarial. Así como una gran mayoría no recibieron capacitación antes de la apertura del negocio, pero consideran la capacitación como inversión, pese a que una gran mayoría de sus colaboradores no han recibido ninguna capacitación ni una sola vez; la mayoría prefiere ser capacitado en ventas,

concluyendo que una gran mayoría considera que la capacitación mejora su rentabilidad.

Gutiérrez (2016) en su tesis *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*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características 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. Y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales en 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 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 del sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. Se utilizó una muestra poblacional de 14 micro y pequeñas empresas, aplicando una encuesta de 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 35,7 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 40 a 50 años de edad, el 64.3% de representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres,

el 64.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene secundaria completa, el 50% de los representantes tienen estudio o conocimiento de administración, el 100% de las micro y pequeñas empresas se encuentran formalizadas, el 57.1% de las micro y pequeñas empresas tienen de 8 a más años de antigüedad, el 78.6% no cuenta con equipos de alta tecnología. El 85.7% si cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas, el 71.4% no realiza publicidad, el 75% de los representantes de las empresas señalan si conocer los elementos de la publicidad son visualmente atractivos, el 85.7% de las personas que representan a las empresas evidencian desconocer la nueva ley. El 57.1% de los representantes de las empresas desconocen el termino gestión de calidad, el 78.6% de los representantes indican tener conocimiento que cuando hay problemas muestra interés para solucionarlo, el 100% señala tener un trato amable con los clientes, un 57.1% desconocen que existe el manual de calidad, un 64.3% prefiere resolver las necesidades del cliente, el 71.4% sabe identificar los procesos para dar un buen servicio. Conclusión: en relación a la gestión de calidad, la mayoría no tiene conocimiento, pero buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, además la totalidad de las micro y pequeñas empresas si brinda un buen trato al cliente. Así como una gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, pero consideran priorizar las necesidades del cliente e identificar procesos para dar buen servicio.

Ángeles (2016) en su tesis: *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en*

general en la urbanización el progreso, año 2014. Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014, y como objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, de diseño no experimental – transversal, se obtuvo una población de 7 micro y pequeñas empresas de una muestra de 7 micro y pequeñas empresas y se obtuvieron los siguientes resultados. a) respecto a los representantes. El 43% tiene entre 40 a 49 años de edad. El 86% son de género masculino. El 72% tiene grado de instrucción técnica. El 100% tiene como cargo propietario – titular. b) respecto a las micro y pequeñas empresas. El 57% tiene entre 5 a 6 años en el rubro. El 71% cuentan con 3 trabajadores. El 86 % tiene como objetivo maximizar ganancias. c) respecto a la gestión de calidad. El 100 % desconoce las técnicas de gestión. El 100% utiliza la técnica del liderazgo. El 100% aplica el liderazgo democrático. El 100% no sigue un plan de negocios estratégico. El 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus

objetivos. El 86% tiene como resultado clientes más satisfechos. Se concluye que, la mayoría (43%) de los representantes de las Mypes tienen una edad de entre 40 a 49 años, la mayoría son de género masculino y cuentan con estudios técnicos. La mayoría (86%) tiene como finalidad maximizar ganancias, la mayoría tiene un promedio de 5 años en el rubro, así también en su mayoría cuentan con 3 trabajadores. La totalidad de las Mypes no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su totalidad el liderazgo democrático, a si también en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos, por último, en su mayoría han obtenido con la aplicación de la gestión de calidad unos clientes más satisfechos. Es por ello que se puede decir que la mayoría de las Mypes si aplican gestión de calidad.

Nacional

Medina (2019) en su tesis *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las Mypes rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características del liderazgo y la competitividad en las Mypes rubro Abarrote, Mercado de Castilla – Piura, año 2019; y como objetivos específicos: (a) Indicar los tipos de liderazgo que existen en las Mypes, rubro Abarrotes Mercado de Castilla Piura, año 2019; (b) Conocer las herramientas del liderazgo en las Mypes, rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019; (c) Identificar las estrategias de la competitividad en las Mypes rubro Abarrotes Mercado De Castilla Piura, año 2019; (d) Conocer los elementos de la competitividad en las Mypes rubro Abarrotes Mercado De

Castilla Piura, año 2019. La metodología empleada, de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas cerradas de escala nominal y fueron aplicadas a propietarios, trabajadores y clientes. La población estuvo conformada por 5 Mypes del rubro Abarrotes. Resultados: el 100% de encuestados si práctica algún tipo de liderazgo que permita mejorar la productividad de sus trabajadores. El 64% de encuestados creé que su jefe no ejerce ningún tipo de liderazgo, el 73% de encuestados afirma que sus habilidades si son tomadas en cuenta, el 55% de encuestados no se siente con ánimo y energía al realizar sus funciones, el 73% de encuestados no considera alto su grado de motivación laboral, el 100% de encuestados si tiene interés en sus trabajadores, el 80% de encuestados si estimula a sus trabajadores, el 77% de encuestados si creé que una comunicación activa afecta en su desempeño, el 86% de encuestados dice que si es accesible la comunicación con su empleador, el 100% creé que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores, el 91% creé que la comunicación que existe entre compañeros si es buena, el 80% de encuestados si ha usado alguna herramienta para evaluar a sus trabajadores, el 80% de encuestados si existe un modelo de evaluación para los trabajadores, el 80% de encuestados creé que al realizar una evaluación si se conoce el nivel de experiencia que tienen sus trabajadores, el 82% creé que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores, el 86% de encuestados si cumple sus actividades dentro del plazo establecido, el 100% si encuestados si

son responsables en las actividades que se les encomienda, el 60% de encuestados si aplica técnicas para que sus empleados se sientan valorados dentro de la empresa, el 64% de encuestados no ha recibido ningún tipo de reconocimiento por realizar bien sus actividades. Conclusiones: se encontró que el establecer estrategias dentro de la tienda, permiten conocer la realidad de la organización e identificar los cambios del mercado y anteponerse a ellos, para ello la Mype debe implementar estrategias de liderazgo en costos, cuyos precios sean accesibles a los consumidores, estrategias de innovación centradas a competir con productos de calidad y excelencia, estrategias tecnológicas enfocadas a facilitar el proceso de compra y distribución de los productos y finalmente estrategias de expansión y adaptabilidad que permitan a la tienda seguir participando en el mercado que evoluciona constantemente.

Charqui (2015) en su tesis *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado Central del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general, describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas, rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz. Determinar las

características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 24 gerentes y/o administradores, a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 41.7% manifiestan tener de 36 a 40 años de edad, el 66.7% son de género femenino, el 37.5% manifiestan tener un grado de instrucción secundaria completa, el 54.2% fueron creados con la finalidad obtener ganancias, el 54.2% manifiesta que no es importante el requerimiento de calidad de una decisión, el 58.3% manifiesta que no posee información suficiente para tomar una decisión de calidad, Respecto al liderazgo participativo: el 54.2% de los gerentes encuestados señalaron que no es importante el liderazgo en las empresas. El 58.3% de los gerentes encuestados señalaron que no poseen información suficiente para tomar una decisión de calidad. El 54.2% de los gerentes señalaron que no es importante promover el trabajo en equipo. el 54.2% manifiesta que no es importante entender los componentes del problema, el 62.5% manifiesta que no toman importancia la aceptación por parte de los subordinados para lograr una eficaz puesta en práctica de la decisión, el 58.3% manifiesta que si la decisión fuera exclusivamente de ellos no lo aceptarían los subordinados, el 58.3% manifiesta que los subordinados no comparten los objetivos empresariales que se pretende alcanzar por medio de la resolución de un problema, el 66.7%

manifiestan que no hay probabilidad que se produzca un conflicto entre los subordinados. Conclusión: Las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, son las siguientes: no consideran importante tomar decisiones de calidad, poca consideración hacia la participación de sus colaboradores en la toma de decisiones, poco interés por la aceptación de las decisiones tomadas por parte de los subordinados. Por lo que se observa que existe un deficiente liderazgo participativo en las Mypes estudiadas debido a que consideran irrelevante las opiniones de sus colaboradores y el trabajo en equipo.

Villanueva (2016) en su tesis *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio ambulatorio de abarrotes en el distrito de Callería, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características del proceso de formalización y consecuentemente la adopción de herramientas administrativas para una gestión de calidad dentro del sector comercio rubro abarrotes del distrito de Callería. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 18 negocios, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas y se obtuvieron los siguientes resultados. El 38.89% de los dueños, encargados o representantes legales, son solteros. El 22.22% el superior universitario incompleta. El 38.89% son persona natural con negocio propio. El 46.7% crea su propio negocio por no encontrar un buen trabajo asalariado. El

94.44% respondió que ya tiene bastante tiempo en el rubro. El 82.35% más de 10 trabajadores. El 38.89% respondió que SI es importante la satisfacción del cliente. El 83.33% respondió que SI actualiza su tienda según las campañas actuales. El 78% compara las ventas con el año pasado dentro del sector abarrotes del distrito de callera. Conclusiones: Con un mejor manejo de los trámites burocráticos en distintas entidades públicas estoy seguro que las empresas que aún son informales, estarán dispuestas a regularizar ya que los trámites serán más rápidos. Con la ayuda de las encuestas han llegado a la siguiente conclusión que la principal característica para que exista un gran índice de informalidad de las Mypes en el mercado bellavista u otras tiendas dentro del distrito de Callería, es que los comerciantes desconocen de los beneficios que trae al ser una empresa formal. Ahora que conocemos el factor principal del problema una de las soluciones es formalizar a las Mypes y de esa manera serán reconocidas por el sistema y serán empresas legítimas dándole la oportunidad de surgir y llegar a ser competitivas. La innovación es un factor de emprendimiento que brinda crecimiento económico y diferenciación con respecto a otros mercados.

Internacional

Avenecer (2015) en su tesis *Liderazgo y motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores

ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C; y como objetivos específicos: Evaluar si los vendedores de ruta se sienten motivados o no, en consecuencia, al liderazgo que aplican los supervisores encargados. Establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño. Determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder. Establecer si el equipo de ventas. El 79% de los colaboradores responde que la relación entre su jefe y ellos es adecuada, afirman que el supervisor les brinda confianza, mantiene una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, obteniendo como resultado que el 100% de los vendedores ruteros de distribuidora mariposa consideran importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo, porque esto les ayuda a conocer con exactitud los planes y objetivos establecidos para cumplirlos como se espera, esto también ayudará alcanzar un buen desempeño, a desenvolverse con éxito en el mercado y satisfacer correctamente las necesidades del cliente el 75% de los jefes aseguran que la forma de comunicarse con sus colaboradores es clara y entendible para ellos, pues lanzan mensajes cortos y específicos el 88% de los supervisores a cargo del equipo de ventas, considera que sus subordinados lo ven como a un líder, y se pueden comprobar los resultados ya que según la tabla estadística el 85% de los vendedores afirman que su jefe es un guía para ellos. Puesto que no solamente comparten una relación de respeto, apoyo y amistad, también ha demostrado que sabe dirigir a un grupo, sabe tomar decisiones

correctas y es capaz de llevar a su equipo de trabajo al éxito. El 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben, creen que es justo comparado con las actividades que realizan y porque valoran la oportunidad que la empresa brinda de ganar según sea su desempeño. El 66% de los vendedores afirman que en el tiempo de laborar en la empresa han recibido algún reconocimiento, uno de los más utilizados por los jefes es, la entrega de una carta azul a los colaboradores que lograron alcanzar el primer lugar en el ranking establecido en la organización. El 91% de vendedores consideran que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. Se concluye que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. En distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe. La influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que es demostrado con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llame la atención constantemente. Los colaboradores se sienten motivados no solamente por el salario devengado en la organización, también se han sentido parte de un equipo de trabajo que ha sido

como una familia, la participación y los reconocimientos que se les ha otorgado han sido buenas estrategias para aumentar su desempeño.

Cadena y López (2016) en su tesis *Evaluación del liderazgo del restaurante café santa Bertha*. Tuvo como objetivo general: diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el Restaurante Café Santa Bertha en el Municipio de Texcoco Estado de México; y como objetivos específicos: Conocer la influencia del liderazgo detectado en el Restaurante Café Santa Bertha sobre sus empleados Visualizar hacia donde están orientadas las acciones del liderazgo encontrado en el Restaurante Café Santa Bertha. Demostrar la importancia de la posición que adopta el líder en relación con sus subordinados para lograr los objetivos Relacionar el tipo de liderazgo y la motivación para ejercerlo por parte del Gerente del Restaurante Café Santa Bertha con sus empleados. Sugerir alternativas para el mejoramiento de las relaciones líder-subordinados en el establecimiento. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento (12 preguntas), de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 10 propietarios, obteniendo los siguientes resultados: 95 % de carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos, 95 % de estimulación intelectual es decir piensa en nuevas soluciones o maneras de solucionar problemas habituales

en los subordinados, 25 % de inspiración ya que el cómo líder transmite a sus subordinados visión sobre el futuro con el objetivo de involucrarlos en algunos cambios y por último tenemos un 50 % de consideración individualizada es decir este líder se ocupa en cada uno de sus subordinados en cuanto a su bienestar, protección y cuidado. En estos resultados nos referimos al liderazgo transaccional en el cual el líder se dice tener un 99 % de recompensa contingente es decir recompensa a sus subordinados si es que este cumplió con los objetivos que se tenían que llevar a cabo y por otro lado tenemos la dirección por excepción en la cual el líder monitorea en un 50 % a sus subordinados en cuanto a la constancia de las actividades o si esto no se cumple actúa castigando o reforzando el error. El 75% que consiste en conductas orientadas hacia las tareas es decir a la consecución de las mismas e incluir actos como son organizar el trabajo, definir roles y obligaciones, por otro lado, tenemos las conductas orientadas hacia las relaciones en un 95% este tiene mejoradas las relaciones entre él y sus seguidores. EL 50 % es en liderazgo participativo este se hace participe en la toma de las decisiones y escuchando a cada empleado, 50% en liderazgo orientada a las metas establece estándares de rendimiento muy exigentes. Se concluye: Como podemos observar en las pruebas realizadas al director de esta empresa, si bien la prueba en algunas características no fue favorable para el encuestado, podemos observar que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento. Con esto podemos observar que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si

no tener visión y creer en su negocio. Los resultados de la prueba para determinar su estilo de liderazgo, el sujeto muestra en su autopercepción que es un líder carismático (95%) y que estimula el desarrollo intelectual de los subordinados (95%) con cierta consideración (50%) y un nivel bajo de inspiración (25%). Por otra parte, los subordinados muestran resultados que contrastan con lo que percibe el Gerente y en las dimensiones mencionadas le dan un porcentaje promedio en general de (5%). Podemos constatar que el sujeto dice que recompensa a sus subordinados cuando este cumple con su objetivo (99%) pero al mismo tiempo para el logro de esta monitoria la constancia de sus actividades (50%), mientras sus subordinados lo visualizan en las dimensiones mencionadas con un promedio bastante bajo (7%) Con respecto a la conducta del líder, el sujeto manifestó darle prioridad a establecer o mejorar las relaciones con sus subordinados y en segundo término a las tareas. Los empleados manifestaron que la prioridad del gerente son las tareas y poco interés en generar cambios o mejorar las relaciones. Este se muestra consistente en cuanto a las conductas orientadas a las tareas (75%) pero tiene mejores en las relaciones que existe entre él y sus seguidores (95) % aunque sus subordinados difieren a sus respuestas ya que tiene un promedio general 10% en las variantes antes mencionadas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Antes de iniciar con los fundamentos que apoyaran al estudio, es relevante conocer que significa una MYPE, debido a que estos negocios permiten mejorar la productividad del Perú, al respecto la **Ley 28015 (2003)** precisa que las MYPES son una “unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 4).

En pocas palabras esta Ley permitió que se mejore la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas, pues las que son formales tengan grandes beneficios que les permitirán extenderse en el sector, y así poder generar una mayoría productiva y economía estable al país.

Características de la Ley MYPE 30056

De la misma manera otro gran cambio que le dio el Gobierno a las micro y pequeñas empresas es la promulgación de la **Ley 30056 (2013)** la cual establece que su artículo 5 que las micro, medianas y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo 5)

Sin duda ahora las micro y pequeñas empresas podrán contratar mayor personal y estos podrán contribuir a mejorar la economía y productividad de las micro y pequeña empresa, del mismo modo cabe decir que si los emprendedores deciden capacitar a su personal, podrán reducir algo de 1% el pago de los impuestos.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo con la Cámara de Comercio de Lima (CCL), (2018) indica que “Las pequeñas y medianas empresas (pymes) tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo al 75% de la población económicamente activa (PEA)” (párr. 2).

Su producción está mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significativa de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. Al mismo tiempo, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados, la participación de las MYPE en las exportaciones es

bastante reducida como resultado de un escaso desempeño en términos de competitividad, que también se expresa en la marcada brecha de productividad respecto de las grandes empresas.

Los factores que limitan el crecimiento de las mypes

En la actualidad las mypes son indudable valor e importancia, pues no solo genera empleo sino también aportan a la economía y por ende a la contribución del Producto Bruto Interno (PBI), es por ello que es la fuerza impulsadora de nuestra economía, sin embargo no logran detener las dificultades que limitan su permanencia en el mercado competitivo. A raíz de estas limitantes se necesita identificar y estudiar cuales son las causantes que estancan el crecimiento y desarrollo de la empresa. Al respecto Diario la república (2015) indica que:

La mayoría de las empresas indican que el principal causante es la informalidad que va en aumento.

El otro factor es la demanda limitada, por lo mismo que existe la competencia informal.

El financiamiento es otro factor que limita el crecimiento, pues existen dificultades para acceder.

La excesiva regulación tributaria.

Gestión de calidad

La «Gestión de la Calidad» es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. Los grandes «compradores» se dieron cuenta que para garantizar que sus proveedores les enviaran los productos cumpliendo sus especificaciones, era necesario que organizaran y documentaran todos aquellos aspectos de su organización que pudieran influir en la calidad del producto que les suministraban. Todo ello debía estar sistematizado y documentado, y por ello empezaron a obligar a sus proveedores a garantizar la calidad. Al respecto **Barrios (2018)** indica que:

La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. El presente artículo explora algunos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más utilizados y su aplicabilidad en empresas de servicio. El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. La metodología se basa en un proceso reflexivo a la luz de las teorías más relevantes expuestas en la literatura académica. Las conclusiones indican que la gestión de calidad sirve de vehículo para

alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua (párr. 13).

Podemos decir que la gestión de calidad busca la obtención de nuevos clientes: el cumplimiento de los estándares que un sistema de gestión de la calidad determina, da seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una empresa ofrezca bienes o servicios de calidad, y esto pasa por adoptar un sistema de gestión de la calidad que avale tanto el procedimiento llevado a cabo como el resultado del proceso productivo. Al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura una excelente atención al cliente que ayuda a su captación; del mismo modo la Mejora en la organización de los procesos de la empresa: los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.

Conceptualización de calidad

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una

fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. De acuerdo con **González (2017)** explica que:

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar: la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización y el control de los procesos.

También se debe hacer que los diferentes departamentos busquen siempre la satisfacción del cliente, para que mejorar la calidad dentro de la empresa defendiendo los objetivos que le corresponden. Una atractiva manera es hacer un sistema basado en la norma ISO 9000, porque busca la estandarización, con la calidad, de todos los procesos dentro de la empresa (párr. 4).

Conceptualización de control de calidad

El control de calidad es una etapa crucial en cualquier proceso productivo, ya que es a través de éste que se garantiza la correcta realización de los procesos llevados a cabo y se asegura que lo producido cumpla con sus correspondientes legislaciones y objetivos planteados. Al respecto **Estela (2019)** explica que:

El control de calidad es sumamente importante, dadas las características actuales del mercado a nivel competencia. Las empresas de jerarquía internacional poseen especialistas y maquinaria, junto a un sistema de software de elevado nivel para poder evaluar todo lo que es producido en sus fábricas. Del mismo modo los métodos para el control de calidad son: **Hoja de control.** Como primer elemento, contamos con la hoja de control. En esta hoja, generalmente en forma de planilla para generar una mayor facilidad en la obtención de datos, encontramos una división precisa sobre las distintas funciones a analizar, donde debemos detallar si encontramos alguna falla, y en caso de ser así, en qué sector. Es importante que esto se realice con una periodicidad estipulada, ya que es así donde se notarán fallas en los procesos a largo plazo. Este tipo de método es de carácter manual, independientemente de cómo se analicen los datos luego. **Estratificación.** Se trata de un método estadístico muy importante que clasifica la información considerada relevante, agrupándola en estratos. La elección de los tratos (personal, distribución, y cualquier otra característica que consideremos relevante para el proceso productivo) es totalmente arbitraria y corresponde a la elección hecha por el personal a cargo. Esta forma de medición sirve para tener la información claramente agrupada y poder observar cuáles son los procesos que deben ser revisados y tenidos en cuenta (párr. 6).

El concepto de control de calidad, si bien es más común en el ámbito de la producción, también se encuentra presente en las empresas destinadas a brindar servicios. Mediante encuestas y otras técnicas se intenta evaluar cuáles fueron las impresiones de los destinatarios en cuanto a los servicios prestados, cuáles son los puntos a mejorar, etc.

Sistema de Gestión

Según nos indica **Martínez (2015)** “Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (p. 153). Toda organización busca tener éxito para ello se debe seguir con un sistema de gestión como instrumento para conseguir los objetivos que se necesitan para llegar a los resultados, para ello se debe delegar las responsabilidades, con qué recursos, cómo se va a realizar y que programas se van a utilizar, teniendo ese orden veremos lo que logra.

La familia de Normas ISO: 9000

Conjunto de normas que brinda a ayudar a la gestión y la organización de la empresa permitiendo que estas se comprometan con las actividades, mediante la estructura indicada. Estas normas son la mayor distinción y reconocimiento a nivel internacional pues son las que están en mayor crecimiento y se preocupa por una gestión óptima. Para **Martínez (2015)** nos indica que:

Esta familia se compone de una serie de normas que permiten establecer registros y/o directrices relativos a los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000, que establece sus fundamentos y definiciones; ISO 9001, que establece requisitos para su implementación; ISO 9004, que establece directrices para mejorar el desempeño global y el éxito sostenido de la organización), es lo que nos indica (p.153).

Sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un conjunto de elementos relacionados que tienen por finalidad dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos y de la política de calidad institucional. Este sistema busca incrementar el grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios recibidos, por medio de la calidad de los mismos, al respecto

Hernández (2017) explica que:

Un Sistema de Gestión de la Calidad puede ayudar a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interrelacionados. Por ende, una cultura de la calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y sobre la base del principio de mejora continua (p. 191)

Se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que

puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad comercial, independientemente del tamaño de la institución.

Principios de Gestión de la Calidad

Por su parte la Norma ISO 9001 (2015) indica los siguientes principios éticos:

Enfoque al cliente: está dirigido directamente a la necesidad que tiene el cliente y lograr satisfacer dicha necesidad y sobre todo superar lo que el cliente espera.

Liderazgo: toda organización debe contar con un líder que guie y mantener el ambiente laboral saludable, logrando la participación total de la empresa.

Participación de personal: permitir que los trabajadores de toda el área de la empresa logren desarrollar sus habilidades y poner compromiso en cada responsabilidad asignada.

Enfoque basado en procesos: para obtener un resultado efectivo y beneficioso se debe realizar todas las actividades mediante un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: reconocer, comprender y gestionar los procesos en uno solo como un sistema general.

Mejora continua: es un proceso que resalta en poner la capacidad realizando la planificación, eliminando y controlando los procesos.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: para tomar una buena decisión se debe de analizar los datos de información.

Relaciones beneficiosas mutuamente con el proveedor: la organización debe tener una excelente relación con sus proveedores ya que aumenta el valor para ambos (p. 4).

Técnica para medir el desempeño laboral

La evaluación de desempeño es fundamental para cualquier organización que preste atención al nivel de productividad de sus empleados. Es el punto de partida para analizar si los objetivos asignados a los colaboradores se están cumpliendo o no, lo que facilitará la toma de decisiones estratégica. El sistema de evaluación requiere una planeación, ejecución y revisión cuidadosa, pero entre más sencillo y comprensible sea, más efectivo y útil resultará. Al respecto **Levy (2019)** indica que existen 4 indicadores que permiten medir el rendimiento laboral de los empleados:

Metas individuales: Si se quiere realizar un seguimiento dedicado al desempeño en la compañía, todos los integrantes del equipo deben tener asignadas unas metas individuales que respondan a la metodología SMART: específicas, medibles, alcanzables, realistas y tener un tiempo límite de ejecución. Estos atributos permiten que las personas puedan realizar su trabajo con la información y el tiempo suficiente para cumplir sus objetivos y superar las expectativas.

Eficiencia: Un colaborador eficiente es aquel que es capaz de lograr su mayor nivel de productividad sin exigirse al máximo. Esto implica cometer la menor cantidad de errores en el periodo evaluado. Hablamos de cumplir, e incluso superar, los objetivos asignados en los plazos esperados sin sacrificar la calidad del trabajo. En resumen: hacer un buen trabajo sin sufrir en el camino.

Calidad: La calidad es mejor que la cantidad, sobre todo cuando estamos hablando del desempeño de los colaboradores. Aunque el cumplimiento de los plazos es importante, si la calidad del trabajo no es la adecuada, la repetición o revisión del mismo va a producir pérdida de tiempo, e incluso de dinero, y va a retrasar los cronogramas de trabajo establecidos.

Formación: Ofrecer programas de formación y desarrollo es fundamental para optimizar el rendimiento laboral e impulsar el crecimiento profesional de los empleados. Sin embargo, aunque sea una inversión para la compañía, estos planes pueden resultar costosos y es necesario asegurar el ROI para justificar su implementación (párr. 4).

Lo primero que debe medirse es cuántos empleados están cumpliendo su calendario de actividades de formación y cuáles de ellos están aprovechando realmente esas actividades. Para ello es necesario implementar una evaluación de desempeño que permita verificar los avances y demostrar los conocimientos

adquiridos en las áreas en las que el empleado está formándose para optimizar su ejercicio.

Liderazgo

Se denomina de esta forma al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de los demás individuos, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente, ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar, además de la capacidad de socializar con los demás. La persona muestra liderazgo al tomar la iniciativa, al ofrecer ideas innovadoras, etc., al respecto **Sánchez (2019)** indica que:

Se conoce por concepto de liderazgo a un grupo de habilidades directivas o gerenciales, que una persona posee para influir en la manera de actuar o ser, de los individuos o grupo de individuos de un trabajo determinado, motivando a este equipo a que labore de forma entusiasta para obtener el logro de todas sus metas, actividades y objetivos (párr. 8).

El líder está al servicio del equipo, y no al revés. Los miembros del grupo deben contar y sentir el apoyo de su líder, tener al alcance las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de forma adecuada, ver reconocidos sus esfuerzos y saber que hay una persona atenta para corregir los

malos hábitos. Todo eso forma parte de un liderazgo que sirve a su equipo, y no al revés.

Principios de liderazgo

Al respecto **Aguilar (2016)** da a conocer 10 principios del liderazgo:

El origen de un binomio orgánico. El líder y sus seguidores nacen de las necesidades de un equipo y de la capacidad de alguien de proveer una respuesta a estas, de un protagonista que se nutren mutuamente.

Las necesidades del equipo deben satisfacerse. De no ser así, se vuelven más desesperadas. El líder opera desde el interior del equipo para que después se refleje en la superficie del éxito.

El líder posee una visión más completa y certera, ya que de ella dependen las soluciones que dé al equipo.

Nunca deja a su equipo de lado, si bien los dirige y puede tomar la iniciativa, diseñar soluciones y produce mejores resultados.

Ser consciente de la evolución constante, ante todo propia y por ende del equipo, del andar de su equipo, de las señales que muestran las necesidades que tendrán mañana.

Adaptable. A veces el equipo necesitara un motivador, otras de un innovador y el líder que sepa interpretar diferentes papeles, según lo requieran, formara un equipo más sólido ante la adversidad.

Ser consciente de la jerarquía de las necesidades de su equipo. Saber identificar exactamente en qué nivel está para satisfacerla adecuadamente, ya que si no se hace no podrán avanzar al siguiente nivel.

Todo líder es simultáneamente todos sus seguidores. No tienen miedo a aspirar a metas más elevadas porque saben cómo llegar a ellas y cómo impulsar a su equipo desde dentro, y jamás desde la cima de la montaña.

Darse a sí mismo. Invierte en crear relaciones con sus seguidores, no tiene miedo a formar vínculos emocionales. Da confianza, estabilidad, esperanza.

Abraza la incertidumbre. Mientras el líder este en calma, en orden y confianza en sí mismo, no importa que tan compleja y confusa sea la situación, sabrá afrontarlas para que su equipo no quede paralizado (párr. 8).

Importancia del Liderazgo

El termino liderazgo hace referencia a un conjunto de habilidades que sirven para influir acerca de la forma de pensar o actuar de otras personas, el liderazgo se asocia además a la capacidad de tomar riesgos y proporcionar ideas innovadoras, es decir, no solo se trata de dar órdenes, sino de la visión de futuro, dedicación y capacidad de trabajo. Al respecto **Verona (2019)** indica que:

Para lograr la supervivencia de cualquier organización es vital el liderazgo, ya que es necesario contar con talento que conozca y utilice adecuadamente sus capacidades para guiar y dirigir, sin importar si se trata de una gran empresa o de un grupo pequeño de personas, todos deben prepararse en este ámbito (párr. 5).

Los emprendedores son aquellos que han podido identificar una oportunidad, con la finalidad de desarrollar en base a esa idea un negocio en concreto, sin embargo, esa idea o iniciativa no se realiza por sí sola, es allí donde el liderazgo asume su rol de importancia, ya que un el líder utiliza todo su potencial para que un equipo confíe en él y se pueda materializar finalmente el plan trazado.

Por otro lado, con el liderazgo la eficiencia, al respecto **Figueroa (2017)** explica que:

La eficiencia tiene que ver con aprovechar al máximo los recursos disponibles. Las organizaciones más eficientes practican el Principio de “Mando en la Misión”, o Empoderamiento. Esto es, cualquier miembro de la organización deber tener la libertad y la confianza de actuar en función de las circunstancias, especialmente aquellos miembros que están al mando. Pero no solo esto. Empoderamiento implica que cualquier subordinado, colaborador, o miembro del equipo pueda hacerse cargo y tomar decisiones sobre la marcha para gestionar una situación

determinada. Esto requiere flexibilidad en la Cadena de Mando (párr. 12).

Ética y Liderazgo

El líder ético es prudente, estima el punto adecuado entre el exceso y el defecto. Y esa prudencia la enmarca en decisiones justas. La prudencia se expresa anticipando las consecuencias de sus decisiones, valorando pros y contras. Los líderes éticos se preocupan por el bien mayor, de la organización y de sus seguidores. Y lo hacen desde la humildad. Se rigen en modelos de conducta y moldean los valores de la organización. Al respecto **Carvajal (2018)** indica que:

Ejercer un liderazgo ético no es sólo hacer las cosas bien, sino ser coherente con lo que uno dice y luego hace, mirando no sólo en favor de los miembros de la organización sino respetando a todos los grupos de interés de la empresa. El liderazgo ético se basa en comportamientos éticos y para ello hay que formar a los líderes para que a la hora de tomar decisiones complejas sean las correctas. Los verdaderos líderes actúan con ética e integridad, lo que les otorga mayor credibilidad, al tiempo que generan confianza en el equipo. Son facilitadores de la atracción y retención del talento. Hoy más que nunca las empresas necesitan de este tipo de líderes, respetuosos con la dignidad humana y potenciadores de las habilidades de los trabajadores. El siglo XXI trajo una crisis de

valores y de confianza, y las empresas se han dado cuenta de la importancia, hoy más que nunca, de los códigos de conducta. El liderazgo ético está relacionado con la transparencia y la rendición de cuentas y empieza por el personal directivo. Los directivos tienen que ser un modelo en la toma de decisiones complejas, además de saber motivar. Les corresponde a ellos modelizar y establecer estándares éticos. Deben contar con códigos de conducta que estén vivos y que además se vivan dentro de la organización (párr. 3).

Desde que comienza a ejercer su liderazgo, el líder se convierte en un modelo a seguir por sus colaboradores, por ello es esencial que se trate de un líder ético, que haga las cosas de manera correcta. «Un líder ético tiene que inspirar confianza, tratar a los demás de manera justa y consistente y promover altos niveles de integridad dentro y fuera de la organización. Es un líder que cumple con sus compromisos y se esfuerza por promover activamente una cultura que refuerza los valores y principios de la organización». Tener un liderazgo ético es muy importante porque influye directamente en la cultura de la empresa. Los líderes son personas referentes en la organización, por lo tanto, si los colaboradores en general trabajan con líderes que tienen principios éticos y coherentes, habrá más probabilidad de que todos los miembros de la organización actúen en esa línea, algo que es importante para la reputación de la compañía.

Tipos de Estilo de liderazgo

En la sociedad actual, en la que casi todo se hace en conjunto con otras personas, el liderazgo se ha convertido en una habilidad fundamental. Muchos son los psicólogos que han estudiado este concepto y, de entre todos ellos, destaca la figura de Daniel Goleman. Este psicólogo es conocido sobre todo por haber descifrado para el gran público el poder de la inteligencia emocional. Sin embargo, también ha escrito libros y realizado estudios sobre este tema tan importante, al respecto **Rodríguez (2018)**:

Liderazgo coercitivo o autoritario. El primero de los tipos de liderazgo según Daniel Goleman se basa en la disciplina. Los directivos que siguen este modelo intentan que permanezca, por encima de cualquier otro valor, la disciplina. Para ello, normalmente emplean instrucciones cortas, concretas y precisas. Por lo general, además, las consecuencias de no cumplir con lo encargado serán duras y en muchos casos intentarán sentar precedente, constituirse como un aviso para aquel que tenga la tentación de relajarse o de no seguir lo pautado.

Liderazgo democrático. El liderazgo democrático sigue la idea de que es necesario tener en cuenta las opiniones de todo el grupo a la hora de tomar una decisión. Esto suele implicar multitud de reuniones, debates y charlas. Por lo tanto, será especialmente útil en casos en los que haya mucho tiempo para elegir el camino a seguir y en aquellos en los que la

formación de todos los miembros del grupo para el objetivo propuesto es similar.

Liderazgo afiliativo. El tercer tipo de liderazgo, se basa en la creación de lazos entre los distintos miembros del grupo. Así, se consigue la armonía y colaboración entre ellos. Hablamos de un tipo de liderazgo que busca, sobre todo, que el ambiente humano sea bueno, entendiendo que este es un estímulo para los trabajadores.

Liderazgo visionario u orientativo. Los líderes que hacen uso de este estilo motivan a sus subordinados mediante una visión clara y emocionante. Así, hacen ver a cada uno de ellos cuál es su papel dentro de la misma. La principal ventaja de este tipo de liderazgo es que todo el mundo tiene claro hacia dónde se dirige el equipo, por lo que la motivación está más presente (párr. 8).

Cada uno de los tipos de liderazgo tiene ventajas e inconvenientes. Por ello, es fundamental escoger en cada momento el que mejor se adapte al grupo y a sus circunstancias. En este sentido, pensemos que desarrollar habilidades de liderazgo será útil tanto para directivos de empresas como para todos aquellos que tengan que trabajar en equipo para conseguir algún objetivo.

Motivación

Por otra parte, la motivación es la gasolina principal que echa a andar nuestro motor diario, el cual nos impulsa y mantiene rumbo a nuestros sueños, a

pesar de todo lo que debemos de enfrentar para hacerlos realidad, al respecto **Mula (2016)** expone que “la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al desarrollar una actividad determinada, deciden realizar esfuerzos encaminados a concretar ciertas metas u objetivos, dependiendo del grado de motivación corresponderá el esfuerzo aplicado”. (p. 7)

Del mismo modo la motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización, al respecto **Peña (2015)**:

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que descubre una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ellos el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción. La motivación exige necesariamente que haya alguna necesidad de cualquier grado puede ser absoluta o relativa de placer o lujo. (p. 6)

En resumen, esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

Importancia de la motivación en la empresa

De manera similar cabe decir que la motivación es un elemento totalmente básico para el buen funcionamiento de cualquier compañía, empresa o negocio, del mismo modo si los trabajadores se encuentran a gusto en su puesto de trabajo, con un alto grado de identificación con la empresa a la que pertenecen, que se sientan valorados y donde reine un buen clima laboral supone la ecuación perfecta para asegurar la buena marcha de la empresa y el aumento de la productividad, al respecto Mula (2016):

Cuando la plantilla está motivada y trabaja a gusto, posee espíritu de equipo y es productiva en su trabajo, ya que cada uno da lo mejor de sí mismo. Los empleados motivados rinden más y tienen más ganas de permanecer en la empresa. (p. 54)

Cabe decir que cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectada y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca puede definirse como los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un acicate para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia. Según

Mula (2016) nos dice que “cualquier persona a veces es capaz de realizar una tarea poco agradable o que en algún momento puede implicar cierto riesgo para conseguir el incentivo que le interesa”. (p. 10)

El principal factor de influencia es el clima laboral. El mal ambiente, la falta de respeto entre los distintos profesionales o los problemas de comunicación con la dirección o con los superiores son los grandes enemigos de la motivación, por lo que es crucial cuidar estos aspectos al máximo, detectar los problemas a tiempo y solucionarlos rápidamente, Otro aspecto fundamental es la salud y la seguridad en el trabajo. El empleado debe sentirse cuidado por la empresa y sentir que ésta vela constantemente por su seguridad y bienestar a través de chequeos: médicos, disponibilidad de los equipos de protección individual (EPIS) y las medidas colectivas necesarias y también con el máximo cuidado de aspectos como la limpieza y el confort de las estancias. Una completa política de incentivos, económicos por supuesto, pero también enfocados a la realización personal y el bienestar del trabajador, sumado al cuidado de factores como el clima laboral y la salud en el trabajo es la mejor forma de conseguir en los trabajadores un alto grado de motivación e identificación con la empresa, lo cual es sinónimo de rentabilidad y productividad.

Factores de la motivación extrínseca

Por otro lado, la motivación extrínseca es uno de los tipos de motivación laboral que más suele utilizarse en el entorno laboral. Está relacionada con lo que

un trabajador puede, o no, conseguir, por ello es necesario informar sobre los factores que la generan, en tal sentido Peña (2015):

Los factores externos a la organización son aquellos elementos que tienen su origen en el exterior y por lo tanto no pueden ser modificables desde dentro de la compañía. Lo único que tiene capacidad de control interno es la gestión de éstos. La forma en la que se gestione sí que influye en la motivación y satisfacción del empleado. (p. 30)

Por su parte Mula (2016) menciona los siguientes factores externos “remuneración, incentivos, beneficios sociales, pluses, premios, participaciones”. (p. 16)

Cabe decir que la motivación extrínseca suele utilizarse frecuentemente en el aula, donde los educadores se basan en el refuerzo (premios) y el castigo para motivar a los alumnos en clase. La desventaja de la motivación extrínseca en el aprendizaje es que los alumnos únicamente hacen un esfuerzo con el objetivo de conseguir los “incentivos”. Y si sienten que no van a recibir ningún premio, pierden el interés por completar sus tareas.

Motivación intrínseca

Es la motivación la que nace de la propia persona, conduciéndola a realizar su trabajo, u otra actividad, sin necesidad de tener que recibir estímulos externos, como sería un salario o un aumento de sueldo. Históricamente, ha habido una clara tendencia a menospreciar este tipo de motivación en el ámbito

de la empresa, lo que es un grave error. Los estudios más modernos sobre motivación y gestión laboral coinciden en que el salario o los objetivos monetarios no suelen ser suficientes para mantener la motivación de los empleados. Es necesario cuidar también las áreas más intangibles que tienen que ver con la psicología del individuo, es decir, las motivaciones de carácter intrínseco, al respecto Mula (2016) nos dice que “cuando una persona desempeña unas funciones para conseguir un incentivo, no sólo lo hace por alcanzarlo, sino que la forma de llevarlo a cabo también le produce satisfacción”. (p. 10)

Para lograr este tipo de motivación es necesario Mejorar de la formación, en este sentido la mayoría de personas tienen grandes deseos por ampliar sus conocimientos para dominar al máximo su trabajo y hacerlo cada vez con más calidad. Los trabajadores de empresas con unos buenos planes de formación se sienten mucho más motivados y a gusto en su puesto de trabajo.

Factores de la motivación intrínseca

Del mismo modo Mula (2016) menciona los siguientes factores que intervienen en este tipo de motivación “satisfacción por el triunfo, sensación de influir, relación de poder, estatus, autoestima y el sentimiento de competencia. (p. 17)

Es necesario mencionar que la motivación intrínseca no se usa tanto en el aula como la motivación extrínseca. Y aunque hayamos visto que muchos niños

pierden el interés en la tarea si no consiguen un premio material, hay muchos otros que tienen gusto por el aprendizaje.

Técnicas para una mejor motivación

La motivación laboral es un aspecto importante en el desarrollo de nuestra vida profesional. Aunque de entrada este es un elemento que debería estar presente, la realidad es que en muchos casos no lo está. Por el contrario, la buena noticia para estos casos es que hablamos de una parcela psicológica que puede mejorar si hacemos algunos cambios. Al respecto Sánchez (2019) indica que:

Insertar correctamente al trabajador en el puesto. Una correcta inserción del trabajador en su lugar de trabajo implica la ubicación ideal según sus conocimientos y capacidades.

Establecer un buen plan de riesgos laborales. El plan de riesgos laborales y la promoción de la salud deben formar parte de la empresa, no como acciones externas, sino como parte de un enfoque basado en el confort y la atenuación de los niveles de estrés.

Aplica reconocimientos e incentivos. Uno de los factores que la psicología atribuye a una buena autoestima, mayor capacidad de dar y darse a los demás, de ofrecer lo mejor de nosotros mismos y de amar lo que hacemos es el reconocimiento: como seres sociales necesitamos que los demás también nos validen, nos reconozcan y reconozcan el producto

de nuestro esfuerzo. Así, es importante reconocer el trabajo bien hecho, tanto individual como grupalmente.

Beneficios sociales del puesto. Los beneficios sociales consisten en que parte del sueldo del trabajador se traduzca en servicios y prestaciones gratuitas que les permitan afrontar las dificultades del día a día: seguro médico y dental, de vida, planes de pensiones, servicios de guardería, cheques de comida, ayudas escolares, etc.

Aproximarse a los trabajadores y compañeros. Un buen líder debe tener la cercanía necesaria para orientar a los trabajadores, y esta función pasa por preocuparse por el bienestar personal de sus colaboradores. Este interés tiene que ser sincero, fruto de unas relaciones cultivadas desde la confianza y la cercanía.

Podemos decir que es necesario dar mayor autonomía, debido a que los sistemas autocráticos son partidarios del seguimiento y la monitorización permanente. Sin embargo, no hay nada más cómodo para un trabajador que la autonomía, la independencia y la responsabilidad que él mismo asuma sobre las tareas que le han delegado. Esto evitará climas opresivos; del mismo modo es necesario Establecer un sistema de incentivos, en este caso no se trata de poner el énfasis en la recompensa que supone algún triunfo o una buena acción. Sin embargo, es importante que los trabajadores sepan que hay premios, ventajas y

retribuciones por su buen desempeño, aunque éstos sean simbólicos o tengan un carácter distinto al económico.

Medios para evaluar y diagnosticar la motivación

Por otro lado, es importante conocer los medios para evaluar y diagnosticar la motivación, en este sentido Sum (2015):

Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores. La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad, se puede diagnosticar si los trabajadores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.

Entrevistas. Durante el proceso de la entrevista se aplica a los trabajadores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa.

Análisis de las condiciones de trabajo. Es importante que los docentes estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que los reclamaciones y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención.

Buzones de reclamos quejas y sugerencias. Es importante que los docentes estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que las reclamaciones y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención.

Plan de sugerencias. Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. (p. 11)

Considero que uno de los medios que deberían aplicar las empresas son las encuestas dado que es uno de los sistemas más sencillos y baratos para medir la satisfacción laboral y obtener información sobre las causas de la insatisfacción, del mismo modo para que los resultados sean positivos, deben estar bien diseñados y variados, adaptados a la situación concreta, aplicadas convenientemente e interpretadas de forma concreta, todo lo cual implica que han de ser empleadas solo por expertos y personas con experiencia.

Marco Conceptual

Micro y pequeña empresa: unidad de comercio la cual se efectúa la producción o la prestación de servicios, la cual puede ser una persona natural o con personería jurídica en donde se realiza actividades de cualquier naturaleza, estas pueden constituirse en micro empresa y pequeña empresa.

Gestión de Calidad: Es lo que conduce a una empresa para alcanzar una gran altura la cual constituye la rentabilidad, controlando y verificando los procesos, con el fin de que no se vuelvan a cometer errores o prevenirlas.

ISO 9001:2015: Es una certificación internacional que indica los requisitos para la obtención de dicho certificado, en donde toda empresa u organización de prescindir con este sistema pues le permite mejorar de sus productos y servicios.

Principios de gestión de calidad: son normas que orientan al cumplimiento rigiéndose en 7 principios, su conexión entre lo mencionado y su efecto en la empresa, para ello se debe cumplir buscando lograr la satisfacción al cliente y los objetivos trazados en la empresa.

Liderazgo: es la agrupación de habilidades que se debe tener para realizar la labor de guía a los trabajadores las cuales están a la expectativa de lo que se realiza es por ello que cada empresa de primar el liderazgo empresarial con ética y responsabilidad.

Líder: es la persona que tiene las habilidades para poder dirigir el personal de la empresa llevando a los objetivos que busca la empresa o negocio.

Ética: es la vinculación de que se tiene con la moral y la integridad de la persona, reflejando los valores de cada uno de ellos.

Motivación: Son las ganas e impulso o fuerzas internas o externas que actúan sobre todo colaborador, trabajador se propone para conseguir un fin establecido, logrando satisfacer una necesidad.

Estilos de liderazgo: es la forma en que el líder logre persuadir a las personas con un fin, en ello se conoce varios estilos donde en cada organización o empresa tendrán que optar por alguna de ella para ello el líder tendrá que tomar la decisión correcta.

Liderazgo autoritario: el líder tomara las decisiones en la empresa u organización hacia sus colaboradores y estos tendrán que cumplir sin reclamo alguno, el grupo tendrá que acatar las órdenes ya que los objetivos se encuentra fijas y se tendrán que cumplir.

Liderazgo democrático: el liderazgo democrático fomenta la idea de que es necesario la participación y las opiniones de todo el grupo a la hora de tomar una decisión, esto suele implicar multitud de reuniones, debates y charlas. A la vez delega las funciones, tareas y confía en la capacidad de sus colaboradores.

Liderazgo afiliativo: este tipo de liderazgo ofrece muchos beneficios ya que se basa en la creación de lazos entre los distintos miembros del grupo. Así, se consigue la armonía y colaboración entre ellos.

Liderazgo visionario u orientativo: los líderes que hacen uso de este estilo motivan a sus subordinados mediante una visión clara y emocionante. Así,

hacen ver a cada uno de ellos cuál es su papel dentro de la empresa u organización.

Venta Minorista: es el proceso por la cual realiza el vendedor al vender sus productos de menor cantidad de algún bien o brindar un servicio para el consumidor final, según el giro de la empresa y según las necesidades que tiene la población.

Plan de Mejora: conjunto de alternativas para la modificación que se pueda tener la empresa para las mejoras que estas requieran, realizando el debido seguimiento.

Insumos agrícolas: son básicamente un conjunto de productos que se necesitan para la prevención de plagas en el momento de producción de cualquier producto que se desarrolle en la tierra.

III. HIPÓTESIS

En el estudio: Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019; no se planteó una hipótesis por ser una investigación descriptiva, con la finalidad de detallar situaciones y acontecimientos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño

No experimental – transversal- descriptivo de propuesta.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.
(2019)

Fue descriptivo porque solo se describió las características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019; del mismo modo en base a los resultados se elaboró un plan de mejora

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. La cual se obtuvo mediante con la técnica del sondeo. (Ver anexo 3)

Muestra

La muestra estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. Es decir, se utilizó el 100% de la población. (Ver anexo 3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspecto complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Es aquel que tiene la capacidad de emprender un negocio y hacer que este funcione de la mejor manera posible, aplicando sus conocimientos y habilidades. Martínez (2015)	En el perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas, pueden tener diversas edades, sin distinción de géneros, pueden tener grado de instrucción o no, pero estos emprendedores ocupan un cargo en su propio negocio.	Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario	Ordinal
			Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo en el Cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a más	Razón

Aspectos Complementario	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y/o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Ley 30056 (2013).	Estos establecimientos llevan tiempo de permanencia en el rubro, teniendo como trabajadores familiares y a personas no familiares las cuales desempeñan un puesto de trabajo, las cuales tienen como objetivo generar rentabilidad.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas 	Razón
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores 	
			Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Personas familiares - Personas no familiares 	Nominal
Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia 				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	Técnica de gestión de calidad que permite Incrementa la productividad de la mano de obra. Mejora la capacidad para tener éxito bajo presión. Brinda carisma y seriedad en las operaciones comerciales. Incentiva el crecimiento de la confianza en el equipo. Verona (2019)	El liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad pues la micro y pequeñas empresas deben aplicarlo, pues permite que el líder permita la participación de su equipo, teniendo un buen clima laboral y por lo tanto lograr los objetivos de la empresa.	Liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad	- Si - A veces - No	Nominal
			Aplica el liderazgo como factor relevante	- Si - A veces - No	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	- La observación - La evaluación - La escala de puntuaciones - Evaluación 360° - Otros	Nominal
			Competencias de un líder	- Comunicación - Comunicación y poder de convicción - Comunicación y el saber escuchar	Nominal
			Se considera un buen líder	- Si - A veces - No	Nominal
			Promueve el trabajo en equipo	- Si - A veces - No	Nominal
			El liderazgo es primordial para las organizaciones	- Si - A veces - No	Nominal
			El liderazgo permite a la empresa ser eficiente	- Si - A veces - No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, y el instrumento que se utilizó para registrar la información fue el cuestionario estructurado por 17 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la micro y pequeñas empresas (5), al empresario (4), y a la variable en estudio Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad (8).

4.5. Plan de análisis

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

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

3.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnica e instrumento	Plan de análisis
¿Cuáles son las características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.</p>	Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	<p>Población:</p> <p>Estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas.</p> <p>Muestra</p> <p>Fue Conformada por 20 micro y pequeñas empresas, es decir, se utilizó el 100% de la población</p>	<p>El diseño de investigación que se utilizó fue:</p> <p>No experimental – transversal-descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio, tal como se encuentre dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel.</p>

	<p>Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.</p> <p>Establecer las características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.</p> <p>Elaborar un plan de mejora sobre los resultados obtenidos en la investigación.</p>			<p>fin. (2019)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las variables de estudio; del mismo modo en base a los resultados se elaboró un plan de mejora.</p>		
--	---	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En la presente investigación se aplicaron los siguientes principios éticos de acuerdo a lo establecido en el código de ética de la universidad Uladech (2019):

Protección a la persona: Se mantuvo el respeto a su privacidad y confiabilidad dentro de la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Para la recolección de datos (encuestas) se utilizó hojas recicladas y así evitar un daño al medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado: Se hace de conocimiento a las personas involucradas, los propósitos de la investigación y la finalidad del estudio.

Beneficencia y no maleficencia: El estudio no se realizó con la finalidad de publicitar, ni desprestigiar a las micro y pequeñas empresas en estudio.

Justicia: Se desarrolló de forma equitativa, aplicado de la misma modalidad a todas las personas en estudio sin sesgar el resultado.

Integridad científica: Los resultados que se obtuvieron son reales y confiables, en la recolección de estos datos se respetaron los valores profesionales de la carrera.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Características de los representantes:	N	%
Edad (años)		
18 – 30	6	30.00
31 – 50	10	50.00
51 años a más.	4	20.00
Total	20	100.00
Género		
Masculino	15	75.00
Femenino	5	25.00
Total	20	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	00.00
Primaria	0	00.00
Secundaria	10	50.00
Superior no universitaria	6	30.00
Superior universitaria	4	15.00
Total	20	95.00
Cargo		
Dueño	17	85.00
Administrador	3	15.00
Total	20	100.00
Años en el cargo		
De 0 a 3 años	8	40.00
De 4 a 6 años	12	60.00
De 7 años a mas	0	00.00
Total	20	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

De la Empresa:	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3 años	6	30.00
4 a 6 años	10	50.00
7 años a más	4	20.00
Total	20	100.00
Número de colaboradores		
1 a 5	20	100.00
6 a 10	0	00.00
11 a más	0	00.00
Total	20	100.00
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	6	30.00
Personas no familiares	14	70.00
Total	20	100.00
Objetivo de la empresa		
Generas ganancias	16	80.00
Subsistencia	4	20.00
Total	20	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Tabla 3

Características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Liderazgo es un factor relevante la gestión de calidad		
Si	18	90.00
A veces	2	10.00
No	0	00.00
Total	20	100.00
Aplica el liderazgo como factor relevante		
Si	0	00.00
A veces	6	30.00
No	14	70.00
Total	20	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	20	100.00
La evaluación	0	00.00
La escala de puntuaciones	0	00.00
Evaluación 360°	0	00.00
Otros	0	00.00
Total	20	100.00
Competencias de un líder		
Comunicación	3	15.00
Comunicación y poder de convicción	7	35.00
Comunicación y el saber escuchar	0	00.00
Ninguna	10	50.00
Total	20	100.00
Se considera un buen líder		
Si	0	00.00
A veces	3	15.00
No	17	85.00
Total	20	100.00
Promueve el trabajo en equipo		
Si	0	00.00
A veces	5	25.00
No	15	75.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
El liderazgo es primordial para las organizaciones		
Si	20	100.00
A veces	0	00.00
No	0	00.00
Total	20	100.00
El liderazgo permite a la empresa ser eficiente		
Si	16	80.00
A veces	4	20.00
No	0	00.00
Total	20	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Tabla 4

Plan de mejora en base a los resultados del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019

Problemas encontrados Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsables
Tienen conocimiento errado de lo que es liderazgo.	Los líderes consideran que no es necesario aplicar un liderazgo, para que se puedan cumplir eficazmente con los objetivos.	Realizar talleres de liderazgo, en donde se promueva el trabajo en equipo, se incentive a mejorar el clima laboral, para ello se puede utilizar las técnicas como lluvia de ideas, dinámica de grupos, etc.	Administrador – Representante
Desconocimiento al momento de realizar una evaluación de desempeño al personal.	Indican que es una pérdida de tiempo al realizar una evaluación de desempeño es por ello que solo observan al personal.	Investigar sobre otras herramientas para medir el rendimiento del personal, sin embargo, es necesario que se aplica la evaluación de 360° para identificar los puntos fuertes y débiles del personal.	Administrador – Representante
Escasa comunicación y a la vez no saben escuchar a su personal.	Se sienten confiados en sus capacidades, que no toman consejos de otros	Establecer canales de comunicación clara y efectiva con todos los miembros del equipo.	Administrador – Representante
No promueve el trabajo en equipo.	El individualismo del representante	Llevar cursos o talleres sobre herramientas de gestión de tareas.	Administrador – Representante

Fuente. Plan de mejora propuesto elaborado por el autor.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Referente a las características de los representantes

Edad de los representantes: El 50.00% de los representantes expresan tener entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coincide con Ángeles (2016) quien establece que el 43% se encuentran entre los 40 a 49 años de edad, del mismo modo con Charqui (2015) quien establece que el 41.7% manifiestan tener de 36 a 40 años de edad, así también con Gutiérrez (2016) quien expresa que el 35.7% tienen entre 40 a 50 años. Pero contrasta con Maceda (2018) quien indico que el 44.0 % tienen de 51 a más años, Esto demuestra que actualmente la minoría relativa de los representantes tienen edades jóvenes debido a que en la actualidad hoy en día se ven que personas a corta edades deciden emprender su propio negocio, originando sus propios ingresos dando como origen a que su negocio crezca en el tiempo.

Género del representante: El 75.00% de los representantes son de género masculino (Tabla 1). Estos datos coinciden con Ángeles (2016) quien aporta que el 86% son de género masculino. Pero se contrastan con Charqui (2015) quien establece que el 66.7% son de género femenino, también con Gutiérrez (2016) donde expresa que el 64.3% son de sexo femenino, así mismo con Maceda (2018) quien indica que el 60% de representantes de las micro y pequeñas empresas son mujeres. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes son mayormente varones, debido a que por este tipo de actividad se requiere de gran esfuerzo para así generar fuentes de ingresos para sus familias y así poder sustentarse con la rentabilidad que el negocio les brinde.

Grado de instrucción del representante: El 50.00% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Charqui (2015) quien establece que el 37.5% manifiestan tener un grado de instrucción secundaria completa, así mismo con Maceda (2018) quien indica que el 60% tiene secundaria completa, y con Gutiérrez (2016) quien expresa que el 64.3% tienen grado de instrucción secundaria completa. Pero esto contrasta con Ángeles (2016) el cual expresa que el 72% tiene grado de instrucción técnica. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de los representantes cuentan con educación secundaria ya que deciden poner sus propios negocios saliendo del colegio, ya sea porque desean tener un ingreso y con ello después poder pagarse una educación superior.

Cargo del representante: El 85.00% de los representantes son los dueños (Tabla 1). Estos resultados coincide con Ángeles (2016) quien aporta que el 100% son los dueños de las organizaciones, así mismo con Maceda (2018) quien indico que el 100% de los representantes son dueños. Esto demuestra que la mayoría son los mismos dueños, debido a que ellos emprendieron estos negocios y ellos mismos se hacen cargo de estas, como también al ser un pequeño negocio no necesitan de contratar a una persona más.

Tiempo en el cargo del representante: El 60.00% de los representantes tienen en el cargo entre 4 a 6 años y el 40% considera entre 0 a 3 años (Tabla 1). Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa llevan varios años en el cargo, esto les ha permitido mejorar las ganancias de sus negocios.

Tabla 2. Referente a las características de las micro y pequeñas.

Tiempo de permanencia en el rubro: El 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro (Tabla 2). Estos resultados se coinciden con lo encontrado por Ángeles (2016) el cual nos muestra que, el 57% tiene entre 5 a 6 años en el rubro. Pero esto contrasta con Villanueva (2016) quien aporta que el 94.44% respondió que ya tiene bastante tiempo en el rubro, así mismo con Maceda (2018) quien indico que el 68% de las micro y pequeñas empresas tiene de 7 años a más, así también con Gutiérrez (2016) quien expresa que el 57.1% tiene como tiempo de funcionamiento de 8 años a más. Esto demuestra que la mayoría de las empresas tiene varios años en el sector, porque han logrado posicionarse en los clientes.

Número de trabajadores: El 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores (Tabla 2). Estos datos se coincide con los hallado por Ángeles (2016) el cual nos muestra que, el 71% cuentan con 3 trabajadores del mismo modo Maceda (2018) quien indico que el 96% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 3 colaboradores. Pero contrasta con Villanueva (2016) quien aporta que el 82.35% más de 10 trabajadores, así mismo con. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no cuentan con varios trabajadores, debido a que como son pequeños negocios y recién no tienen muchos años en el mercado, no necesitan de contratar a mucho personal, es por ello que no se ve mucho personal en estos negocios.

Personas que trabajan en la empresa: El 70.00% de las micro y pequeñas empresas tienen a personas no familiares (Tabla 2). Estos datos difiere con Maceda (2018) quien indico que el 88% de los mismos son familiares de los representantes de las micro y

pequeñas empresas. Esto demuestra la mayoría deciden laborar con personas familiares, dado que los dueños aseguran que existe más confianza que una persona no allegada a la familia.

Objetivo de la empresa: El 80.00% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ángeles (2016) quien manifiesta que el 86% se formaron con la finalidad de generar ganancias, del mismo modo con Charqui (2015) quien establece que el 54.2% fueron creados con la finalidad obtener ganancias, así mismo con Maceda (2018) quien indico que el 100% de este tipo de empresas busca obtener ganancias. Se observa que la mayoría de las microempresas tiene el objetivo de maximizar ganancias para apoyar a sus familiares y otras personas con fuente de empleo.

Tabla 3. Referente a las Características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora.

Con respecto si considera que el liderazgo es un factor relevante la gestión de calidad: El 90.00% de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad y el 10% indica que a veces (Tabla 3). Se observa que la mayoría consideran que los líderes deben establecer una meta en común ya que inspira a su equipo de trabajo, esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Sánchez (2019) quien expresa que el liderazgo a un grupo de habilidades es la capacidad para influir en la manera de actuar o ser, de los individuos o grupo de individuos de un trabajo determinado, motivando a este equipo a que labore de forma entusiasta para obtener el logro de todas sus metas, actividades y objetivos

Con respecto a si usted aplica el liderazgo como factor relevante: El 70.00% de los representantes no aplican el liderazgo como factor relevante (Tabla 3). Estos resultados contrastan con lo encontrado por Ángeles (2016) quien manifiesta que el 100% utiliza la técnica del liderazgo. Se observa que la mayoría son conscientes de que todas las empresas necesitan un líder influenciado, pero por el desconocimiento y el no saber cómo llegar a sus colaboradores por falta de iniciativa no cuenta con equipo capaz.

Con respecto a las técnicas que utilizan para medir el rendimiento del personal: El 100.00% de los representantes aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad usan la observación, ya que mediante esta técnica se puede apreciar el desenvolvimiento de los empleados a la hora de laborar, y así se puede evaluar el desempeño de cada empleado. Esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Levy (2019) quien indica que es importante medir el rendimiento del empleado en base a las metas individuales, es decir si se quiere realizar un seguimiento dedicado al desempeño en la compañía, todos los integrantes del equipo deben tener asignadas unas metas individuales que respondan a la metodología SMART: específicas, medibles, alcanzables, realistas y tener un tiempo límite de ejecución.

Con respecto a las competencias de un líder: El 50.00% de los representantes expresan que no cuentan con una comunicación adecuado con su personal (Tabla 3). Esto contrasta con Medina (2019) quien indica que el 100% creó que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores. Se observa que la mayoría no saben expresar, tampoco el saber comunicar ni escuchar, en este sentido

para un buen líder con capacidad para maximizar sus habilidades de comunicación es primordial.

Con respecto si se considera un buen líder: El 85.00% de los representantes no se consideran un buen líder (Tabla 3). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Charqui (2015) quien manifiesta que el 58.3% de los gerentes encuestados señalaron que no poseen información suficiente para tomar una decisión de calidad. En este sentido la mayoría de empresas que no son buenos líderes es porque no tienen una buena capacidad de comunicarse con los miembros de la empresa, en este sentido un líder con las habilidades de comunicación bien desarrolladas es capaz de establecer y generar expectativas, hecho que le permite ser mucho más efectivo en los mensajes.

Con respecto a promover el trabajo en equipo: El 75.00% de los representantes no promueven el trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados coincide con lo encontrado por Charqui (2015) quien manifiesta que el 54.2% de los gerentes señalaron que no es importante promover el trabajo en equipo. En este sentido demuestra que la mayoría de negocios desconocen cómo manejar un equipo es por ello pierden la gran oportunidad de crecimiento personal y un verdadero triunfo social.

Con respecto a que si el liderazgo es primordial para las organizaciones: El 100.00% de los representantes manifiestan que el liderazgo es primordial para las organizaciones (Tabla 3). Estos resultados contrasta con lo encontrado por Charqui (2015) quien indica que el 54.2% de los gerentes encuestados señalaron que no es importante el liderazgo en las empresas. Se observa que la totalidad de los representantes, consideran que el liderazgo es primordial debido a que los buenos líderes demuestran entusiasmo ante los nuevos retos, a pesar que crean que son

difíciles de lograr, además, ante las adversidades y cambios, saben que no están solos, saben que cuentan con un equipo competente que lo respalda y viceversa, cada empleado cuenta con el líder como un guía a quien recurrir en momentos complicados. Todos ponen manos a la obra individualmente y como equipo animados por lograr de la mejor manera posible cada uno de los proyectos.

Con respecto a que si el liderazgo permite a la empresa ser eficiente: El 80.00% de los representantes consideran que el liderazgo permite a la empresa ser eficiente y el 20.00% a veces (Tabla 3). Se observa que la mayoría comprenden que esta herramienta conlleva a que los beneficios de la empresa sean muy diversos. Ayuda a mejorar el rendimiento empresarial. Crea un ambiente de trabajo idóneo para aumentar la productividad y a que los empleados se encuentren más contentos y motivados, disminuyendo el ausentismo laboral y el malestar de los trabajadores. Un trabajador feliz en su entorno de trabajo consigue antes los objetivos fijados, lo cual aumenta los beneficios de la empresa se incrementa y mejora la imagen de la empresa, tanto interior como exterior. Además, la vuelve más competitiva, esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Figueroa (2017) explica que las organizaciones más eficientes practican el principio de “mando en la misión”, o empoderamiento. Esto se refiere a que cualquier miembro de la organización debe tener la libertad y la confianza de actuar en función de las circunstancias, especialmente aquellos miembros que están al mando. Pero no solo esto. Empoderamiento implica que cualquier subordinado, colaborador, o miembro del equipo pueda hacerse cargo y tomar decisiones sobre la marcha para gestionar una situación determinada, esto requiere flexibilidad en la cadena de mando.

Plan de mejora

1. Datos generales

Las micro y pequeñas empresas del rubro venta de insumos agrícolas en la ciudad de Casma se fundaron hace más de 30 años, debido a que en esa zona se vive de la agricultura, por lo tanto fue una buena idea de negocios para aquellos emprendedores que optaron por investigar sobre las necesidades de la ciudad, hoy en día existe una fuerte competencia, además de que los productos han sufrido muchos cambios, y una de ellas son los precios que sin lugar a duda se tiene que plantear estrategias para lograr mejorar el nivel de ventas.

2. Misión

Satisfacer a nuestros clientes, brindándoles, al mejor precio posible, productos y servicios de calidad, adecuados a sus necesidades; y exceder sus expectativas, sirviéndoles con esmero, originalidad, y atención a los detalles.

3. Visión

Ser una exitosa empresa comercializadora de productos agrícolas, reconocida en los mercados nacionales por su capacidad de cumplir con los estándares de calidad y protección al medio ambiente.

4. Objetivos

Mejorar la motivación laboral en un 5%, con el uso del liderazgo democrático.

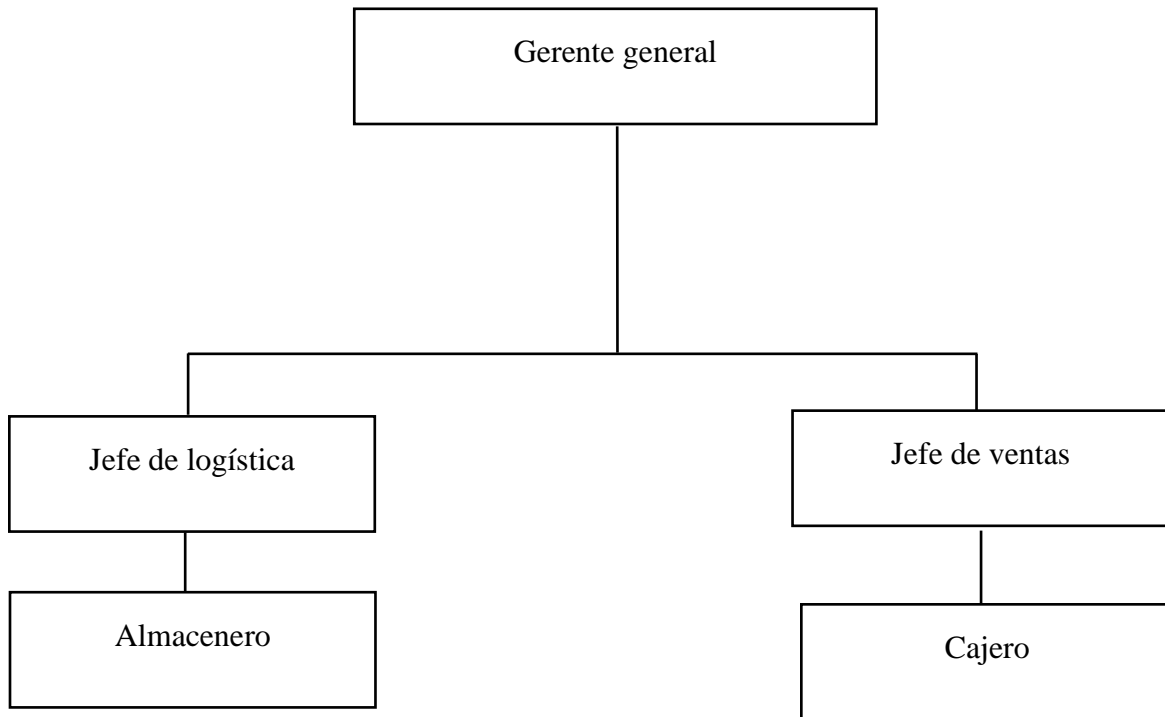
Incrementar las ventas un 20% en los próximos 6 meses.

Incrementar la productividad en un 5%, creando un plan de incentivos.

5. Productos y/o servicios

- Raciones De Alimento Para Animales, Animales Pequeños (Conejos, Pollos),
- Fertilizantes,
- Abonos,
- Tallos,
- Semillas,
- Plantas,
- Herramientas Para Trabajar La Tierra,
- Pesticidas,
- Clavos,
- Alambres,
- Láminas De Zinc,
- Arneses,
- Sillas,
- Accesorios Para Animales,
- Productos Para Prevención De Plagas,
- Medicamentos Y Productos De Limpieza Para Los Animales, Entre Otros.

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de sus funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Estudios Universitarios Administración- Tener experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Toma de decisiones buscando la mejora continua.- Controla y dirige las actividades de la empresa.- Busca obtener mayor capital.

Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos. - Tener experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar el stock en almacén. - Registrar y verificar de ingreso de mercadería.

Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios universitarios y/o técnicos. - Tener experiencia en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias de ventas. - Supervisa y coordina actividades de ventas.

Cargo	Almacenero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos y/o secundarios. - Tener experiencia
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Registra ingreso y salida de los productos. - Abastece el área de ventas con productos.

Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos y/o secundarios. - Tener experiencia en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Registra pagos de clientes. - Llenar los comprobantes de pago

7. Diagnostico general (Liderazgo)

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>Abastecimiento de materia prima sin problema.</p> <p>Fluctuación del dólar.</p> <p>Compra de fertilizantes a bajo costo.</p> <p>Calidad y precio del proveedor</p> <p>Ampliación del mercado.</p>	<p>Reacción de los competidores existentes.</p> <p>Costos reducidos respecto a la competencia.</p> <p>Una crisis impida a los agricultores comprar los productos por el alto costo.</p> <p>Competencia existente en el mercado.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Precios accesibles para los agricultores.</p> <p>Calidad del producto.</p> <p>Distribución de producto y servicio adecuadamente.</p>	<p>F – O</p> <p>Aprovechar que se tiene productos en almacén de buena calidad y mantener a satisfechos a los clientes.</p> <p>.</p>	<p>F – A</p> <p>Mejorar la calidad de los productos con la finalidad de derrotar a la compendia.</p> <p>Es necesario aplicar el liderazgo.</p>
<p>Debilidades</p> <p>Carencia de sistemas de selección de personal.</p> <p>No se cuenta con cursos de capacitación para el personal.</p> <p>No se cuenta con un plan de incentivos</p> <p>Procedimientos deficientes en la contratación del personal.</p>	<p>D – O</p> <p>Reuniones periódicas con el personal para proponer temas de capacitación.</p> <p>Crear un plan de incentivos con el fin de mejorar el clima laboral.</p>	<p>D – A</p> <p>Aplicar el liderazgo democrático, incentivar constantemente al trabajo en equipo, apoyar en la solución de conflictos o algún problema que tenga el personal.</p>

8. Indicadores de una buena gestión.

Liderazgo

Evaluación del desempeño del personal

Comunicación del líder

Trabajo en equipo

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Liderazgo	Carecen de conocimientos sobre el liderazgo empresarial.	Realizar talleres de liderazgo, en donde se promueva el trabajo en equipo, se incentive a mejorar el clima laboral, para ellos se pueden utilizar técnicas como lluvia de ideas, dinámica de grupos.
Evaluación del desempeño del personal	Desconocimiento de otras técnicas para medir el rendimiento del personal.	Investigar sobre otras herramientas para medir el rendimiento del personal, sin embargo, es necesario que se aplica la evaluación de 360° para identificar los puntos fuertes y débiles del personal.
Comunicación del líder	Los líderes consideran que es necesario aplicar un liderazgo autoritario, para que se puedan cumplir eficazmente con los objetivos.	Evaluar las fortalezas y debilidades de los gerentes como líderes frente a las competencias básicas identificadas en la evaluación de necesidades. Otros análisis – incluyendo

		<p>herramientas de retroalimentación de 360 grados – pueden ser útiles para evaluar las fortalezas y las necesidades de desarrollo de los individuos. Asegúrese de tener en cuenta la retroalimentación, el coaching y la motivación hacia el logro de las metas</p>
Trabajo en equipo	Los colaboradores no muestran buenas relaciones interpersonales.	<p>Conocer las capacidades de cada miembro del equipo, asignar las tareas en función de ello y permitir que los trabajos se complementen para sacar el mejor partido del trabajo del grupo.</p> <p>Establecer canales de comunicación claros y efectivos con todos los miembros del equipo.</p> <p>Aplicar dinámicas de trabajo en grupo para favorecer la comunicación, desarrollar ideas creativas o resolver conflictos.</p>

9. Problemas

Problemas	Acción de mejora
Poca iniciativa del personal	Incentivar al personal mediante un plan de incentivos
Nivel de ventas ha disminuido	Aplicar la estrategias de diferenciación
Se desconocen de las técnicas para medir el rendimiento del personal	Buscar asesoramiento para el uso de técnicas para medir el rendimiento del personal
Se desconocen los estilos de liderazgo	Capacitación en temas de liderazgo y toma de decisiones.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Capacitación en temas de liderazgo y toma de decisiones.	El líder no quiera aplicar los diferentes estilos de liderazgo	3 meses	Mejorar los estilos de liderazgo en la empresa	Identificar las ventajas y desventajas de los diferentes estilos de liderazgo
2	Buscar asesoramiento para el uso de técnicas para medir el rendimiento del personal	Puede que el personal no se siente valorado porque siempre se le estará midiendo el rendimiento	3 meses	Mejorar el nivel de productividad del trabajador	Analizar que técnicas para medir el rendimiento se aplicarían
3	Incentivar la comunicación y el saber escuchar entre el líder y	Puede que el líder no este conforme con el plan de comunicación	3 meses	Mejorar las habilidades de comunicación y la escucha	Identificar las necesidades del personal para crear el plan de comunicación y

	personal.	y el escucha		activa.	la escucha activa.
4	Aplicar la estrategias de trabajo en equipo	Los representantes no muestren buenas relaciones interpersonales	3 meses	Mejorar el clima laboral de la empresa	Identificar los motivos que impiden que el equipo funcione.

10.2.Estrategias (que se desean implementar).

ÁREA DE MEJORA: Recursos humanos	
Descripción del problema	Se desconocen las técnicas para medir el rendimiento del personal
Causas que provocan el problema	Conformismo del personal, No se cuenta con los recursos necesarios para aplicar las técnicas, falta de motivación
Objetivo a conseguir	Mejorar los conocimientos del personal el uso de técnicas de gestión de calidad
Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal para el uso de herramientas administrativas • Analizar los temas idóneos sobre las técnicas de gestión de calidad
Beneficios esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de conocimiento en gestión de calidad • Mejorar la satisfacción del cliente

11. Recursos para la implementación de las estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos

12. Esquematizar las estrategias

- Establecer acciones
- Estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Establecer el tiempo del desarrollo (de cada estrategia).

Establecer acciones	Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Capacitación en temas de liderazgo.	Capacitar al representante sobre las ventajas y desventajas de los diversos estilos de liderazgo.	Representante	s/. 1500.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, impresora.	3 meses
Buscar asesoramiento para el uso de técnicas para medir el rendimiento del personal	Identificar las diversas técnicas para medir el rendimiento del personal	Administrador y personal	s/. 1300.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet.	3 meses
Establecer canales de comunicación clara y efectiva con todos los miembros del equipo	Desarrollar una comunicación asertiva	Administrador y personal	s/. 250.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet, celulares	3 meses
Mejorar el clima laboral de la empresa	Crear herramientas de gestión de tareas.	Administrador y personal	s/. 300.00 mensuales	Uso de las TICS, uso de las computadoras e internet.	3 meses

13. Cronograma de actividades

Estrategia	Cronograma de actividades				
	Inicio	Final	Abril	Mayo	Junio
Establecer canales de comunicación clara y efectiva con todos los miembros del equipo	05/04/21	07/04/21	■		
Mejorar el clima laboral de la empresa	08/04/21	09/05/21		■	
Buscar asesoramiento para el uso de técnicas para medir el rendimiento del personal	12/05/21	15/06/21			■
Capacitación en temas de liderazgo y toma de decisiones.	12/05/21	25/06/21			■

VI. CONCLUSIONES

Conclusiones

La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción secundaria, son los dueños, y tienen en el cargo entre 4 a 6 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro, tienen entre 1 a 5 colaboradores, cuentan con personas no familiares, y se formaron para generar ganancias.

La mayoría de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad, no aplican el liderazgo como factor relevante, aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, no expresan las competencias de un buen líder, no se consideran un buen líder, no promueven el trabajo en equipo, si manifiestan que el liderazgo es primordial para las organizaciones y consideran que el liderazgo permite a la empresa ser eficiente.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad considerando al liderazgo como factor relevante.

Aporte para la microempresa. Las empresas podrán mejorar el clima laboral de los trabajadores, aplicado el liderazgo democrático, del mismo este estilo

incentiva la participación en lugar de la competitividad entre los integrantes de su equipo; así también mejora la identidad de las personas con el equipo y los objetivos del mismo, es decir el sentimiento de pertenencia a un proyecto permite mantener a las personas motivadas y aumenta la productividad.

Aporte para el cliente. Los clientes tendrán un mejor trato de parte del personal, debido a que estos trabajan en equipo, y podrán tomar mejores decisiones frente a algún problema que presente el cliente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Seleccionar a las personas adecuadas para formar el equipo, es decir se recomienda tener la correcta combinación de personas dentro de un equipo, tomando en cuenta conocimientos, experiencias relevantes, intereses y asegurándose de que cada miembro tenga habilidades intrapersonales y disposición para la colaboración.

Delegar autoridad con el fin de aumentar la motivación de los empleados, dado que está estrechamente relacionado con la autoestima y la motivación se encuentra el compromiso y a su vez permite que se explotan las competencias y habilidades de los trabajadores, pudiendo aprovechar al máximo su potencial, conocimientos y actitudes.

Aplicar el liderazgo democrático esto permite promover la iniciativa de los subordinados, del mismo modo permite el desarrollo personal de sus trabajadores, genera confianza entre los participantes y el líder, incentiva la participación en lugar de la competitividad entre los integrantes de su equipo y mejora la identidad de las personas con el equipo y los objetivos del mismo.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángeles, A. (2016).** *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Aguilar, C. (2016).** *Los diez principios del liderazgo.* Recuperado de. <https://disruptivo.tv/columnas-y-notas/los-diez-principios-del-liderazgo/>
- Avenecer, Y. (2015).** *Liderazgo y motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8.* (Tesis de grado). Facultad de humanidades. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Barrios, L. (2018).** Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Recuperado de, <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Cadena, T. y López, J. (2016).** *Evaluación del liderazgo del restaurante café santa Bertha.* Universidad Autónoma del Estado de México.
- Carvajal, R. (2018).** *Liderazgo ético: coherencia entre lo que se dice y se hace.* Recuperado de. <https://www.larazon.es/economia/liderazgo-etico-coherencia-entre-lo-que-se-dice-y-se-hace-OH19874468/>

Charqui, L. (2015). Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado Central del distrito de Huaraz, 2015. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú

Diario el Economista, (2019). *El liderazgo autocrático, el modelo más común en empresas españolas.* Recuperado de, <https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/10007290/07/19/El-liderazgo-autocratico-el-modelo-mas-comun-en-empresas-espanolas-.html>

Diario la Republica, (2015). *Absoluta falta de liderazgo.* Recuperado de, <https://larepublica.pe/politica/189154-absoluta-falta-de-liderazgo/>

Evans, K. (2018). Los principales errores que llevan a la quiebra a los emprendimientos. Recuperado de, <http://www.proempresas.cl/noticias/18249-pymes-en-chile-pro-pyme-chile-emprendimiento-los-principales-errores-que-llevan-a-la-quiebra-a-los-emprendimientos.html>

Estela, M. (2019). ¿Qué es control de calidad?. <https://concepto.de/control-de-calidad/>

Figuroa, V. (2017). 5 consejos para un líder eficiente. Recuperado de, <http://www.crececon.andaluciaemprende.es/5-consejos-para-un-lider-eficiente/>

Global Entrepreneurship Monitor, (2015). 8 factores por los que fracasan el 90% de las Pyme. Recuperado de, <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/8-factores-fracasan-90-pyme/>

González, G. (2017). La importancia de la Calidad en las Empresas. Recuperado de, <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>

Gutiérrez, Y. (2016). *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.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

ISO 9001 (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad.* Recuperado de, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Ley 28015 (2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa. Recuperado de, <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Ley 30056 (2013). Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado de

<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Levy, M. (2019). Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado. Recuperado de, <https://www.unipymes.com/como-evaluar-el-desempeno-laboral-de-un-empleado/>

Maceda, K. (2018). Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el mercado buenos aires, nuevo Chimbote, 2018. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú

Martínez, C. (2015). Sistema de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde la teoría institucional y de recursos y capacidades. Recuperado de, <https://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccion-empresa-cede-324-pdf-S1138575808700513>

Medina, N. (2019). Caracterización del liderazgo y la competitividad de las Mype rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año 2019. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Mula, L. (2016). La motivación del trabajador en la empresa. Recuperado de,
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4178/1/TFG%20MULA%20G%C3%81LVEZ%20LIDIA%20MAR%C3%8DA.pdf>

Peña, C. (2015). La Motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Recuperado de,
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>

Rodríguez, M. (2018). Tipos de Liderazgo. Recuperado de,
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle>

Sánchez, A. (2019). Liderazgo. Recuperado de,
<https://conceptodefinicion.de/liderazgo/>

Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Recuperado de,
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53829399/Sum-Monica.pdf?1499792876=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3Dmotivacion_y_desempeno_laboral_Estudio.pdf

Uladech, (2019). Código de Ética para la investigación VERSIÓN 002
Chimbote:<https://uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Verona, J. (2019). ¿Cuál es la importancia del liderazgo?. Recuperado de,
<https://grupoverona.pe/cual-es-la-importancia-del-liderazgo/>

Villanueva, A. (2016). Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio ambulatorio de abarrotes en el distrito de Callería, año 2016. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		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 al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X	X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
12	Reacción del informe final													X			

Anexo 2

Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categorías	Base	% Numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.1	400	40
Fotocopias	0.1	300	
Empastado	0	0	0
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
Servicios			0
Uso del turnitin	100	1	100
Sub total			216.6
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar la información			40
Sub total			40
Total de presupuesto desembolsable			296.6
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría taller co-curricular	850	2	1700
Sub total			1700
Total de presupuesto no desembolsable			2100
Total (S/.)			2396.6

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3

Cuadro de Sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN
1	AGROINVERSIONES BRYLU CIPA EIRL	20600627377	Av. Luis Ormeño Mz 33 Lt 2 Casma.
2	AGROPECUARIA VILLASOL ERL	20600585038	Av. Luis Ormeño Mz J2 Lt11 Casma.
3	INVERSIONES AGROSAAVEDRA EIRL	20601424640	PPJJ San Pedro Mz L2 Lt. 16
4	AGROINVERSIONES DANIELA EIRL	20600354613	Av. Luis Ormeño Mz J2 Lt 16 Casma.
5	VILANUEVA GONZALES WILFREDO – AGRICOLA SERRANO	10411121726	Av. Huarmey Mz E lt 7 Casma.
6	DEPÓSITO DE INSUMOS AGRÍCOLAS – DINSA	20445739384	Av. Huarmey Mz E lt 3 Casma.
7	BARATERO GROUP SAC	20604345724	Av. Luis Ormeño N° R1 Lt 4 Casma.
8	AGROMASS	20445760669	Av. Luis Ormeño N° R1 Lt 9 Casma.
9	AGRÍCOLA JGM SAC	20445674151	Cal. Los Cipreces Mz C Lt 16 Casma.
10	AGRICOLA SECHIN SAC	20445616118	Casma Km 2.4 Carretera Penetr.
11	SOLUCIONES AGROAMBIENTALES SAC	20477695538	Av. Panamericana Sur N° 164 Casma.
12	AGROPECUARIA CHIMU SRL	20133417452	Av. Luis Ormeño Mz M Lt 6 Casma.
13	AGRICOLA INVERSIONES L&F SAC	20445393143	Av. Luis Ormeño Mz L Lt 5 Casma.
14	AGRO INVERSIONES GENERALES MENDEZ SAC	20603412941	Av. Luis Ormeño Mz L Lt 12 Casma.
15	AGROMEN GROUP SAC	20478086696	Av. Luis Ormeño N° 609 Casma
16	LA CASA DEL AGRICULTOR CASMA SAC	20601066689	Av. Libertad Mz Z1 Lt 30 Casma.
17	AGRO BENJI EIRL	20231425544	Av. Luis Ormeño N° 599 Casma
18	AGROINDUSTRIA CASMA SA	20402780798	Carr. Casma KM. 0.5 SN
19	AGROINDUSTRIAS SANTA CLARA SAC	20445568989	Jr. Mejía Mz o Lt 15
20	AGROINDUSTRIAS M&M IMPORT – EXPORT	20445701573	Av. Huarmey N° 293 Casma.

Anexo 4. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted aplica el Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

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

palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre el Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019

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 Zelada Villarreal Dalí Yogana al celular 942824959 Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

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

Declaración del participante

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

_____	_____	_____
Nombre participante	Firma participante	Nombre del DTI
_____	_____	_____
Firma del DTI	Fecha	Hora

Anexo 5

Cuestionario



**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:

El Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

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

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de la empresa

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

3. REFERENTE A LA VARIABLE: LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

10. Conoce usted el liderazgo como factor relevante para una adecuada gestión de calidad

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

11. Aplica usted el liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad para mejorar su empresa

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

12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

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

13. ¿Cuáles considera usted las competencias propias de un líder?

- a) Comunicación
- b) Comunicación y el poder de convicción
- c) Comunicación y el saber escuchar
- d) Ninguna

14. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?

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

15. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

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

16. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?

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

17. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?

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

Anexo 6

Hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años	IIIIII	6	30.00%
	31-50 años	IIIIIIIIII	10	50.00%
	51 a más años	IIII	4	20.00%
	Total		20	100.00%
Género	Masculino	IIIIIIIIIIIIII	15	75.00%
	Femenino	IIII	5	25.00%
	Total		20	100.00%
Grado de Instrucción	Sin instrucción		0	0.00%
	Primaria		0	0.00%
	Secundaria	IIIIIIIIII	10	50.00%
	Superior no Universitaria	IIIIII	6	30.00%
	Superior Universitario	IIII	4	20.00%
	Total		20	100.00%
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIIIIIIIII	17	85.00%
	Administrador	IIII	3	15.00%
	Total		20	100.00%
Tiempo que desempeña el cargo	0 a 3 años	IIIIIIII	8	40.00%
	4 a 6 años	IIIIIIIIIIII	12	60.00%
	7 a más años		0	0.00%
	Total		20	100.00%

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Años de permanencia en el rubro	0 a 3 años	IIIII	6	30.00%
	4 a 6 años	IIIIIIII	10	50.00%
	7 a más años	III	4	20.00%
	Total		20	100.00%
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	6 a 10 trabajadores		0	0.00%
	11 a más trabajadores		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Personas que trabajan	Familiares	IIIII	6	30.00%
	Personas no familiares	IIIIIIIIII	14	70.00%
	Total		20	100.00%
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIIIIIIIII	16	80.00%
	Subsistencia	III	4	20.00%
	Total		20	100.00%

Características del Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Liderazgo es un factor relevante la gestión de calidad	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII	18	90.00%
	A veces	II	2	10.00%
	No		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Aplica el liderazgo como factor relevante	Si		0	0.00%
	A veces	IIIIII	6	30.00%
	No	IIIIIIIIIIIIIIII	14	70.00%
	Total		20	100.00%
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	La evaluación		0	0.00%
	Escala de puntuaciones		0	0.00%
	Evaluación de 360 grados		0	0.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		20	100.00%
Competencias de un líder	Comunicación	III	3	15.00%
	Comunicación y poder de convicción	IIIIII	7	35.00%
	Comunicación y el saber escuchar		0	0.00%
	Ninguna	IIIIIIIIII	10	50.00%
	Total		20	100.00%
Se considera un buen líder	Si		0	0.00%
	A veces	III	3	15.00%
	No	IIIIIIIIIIIIIIIIII	17	85.00%
	Total		20	100.00%

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Promueve el trabajo en equipo	Si		0	0.00%
	A veces	IIII	5	25.00%
	No	IIIIIIIIIIII	15	75.00%
	Total		20	100.00%
El liderazgo es primordial para las organizaciones	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00%
	A veces		0	0.00%
	No		0	0.00%
	Total		20	100.00%
El liderazgo permite a la empresa ser eficiente	Si	IIIIIIIIIIIIII	16	80.00%
	A veces	IIII	4	20.00%
	No		0	0.00%
	Total		20	100.00%

Anexo 7: Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

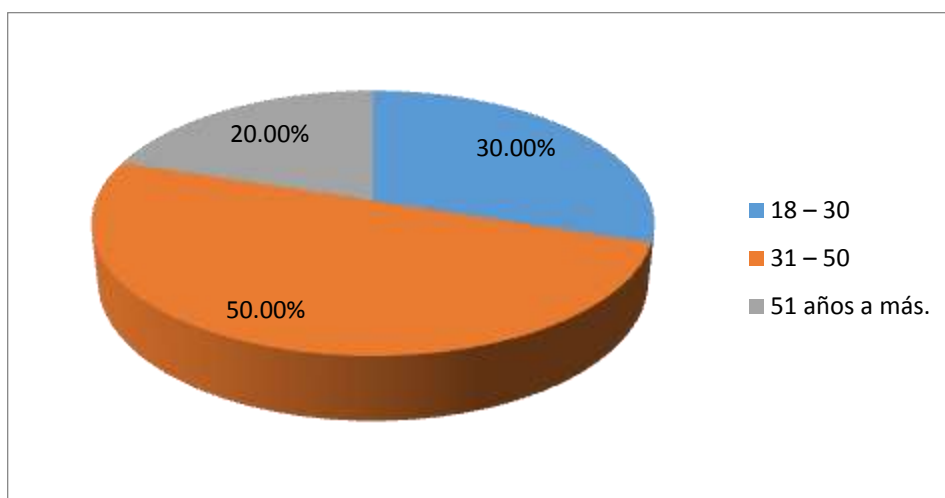


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

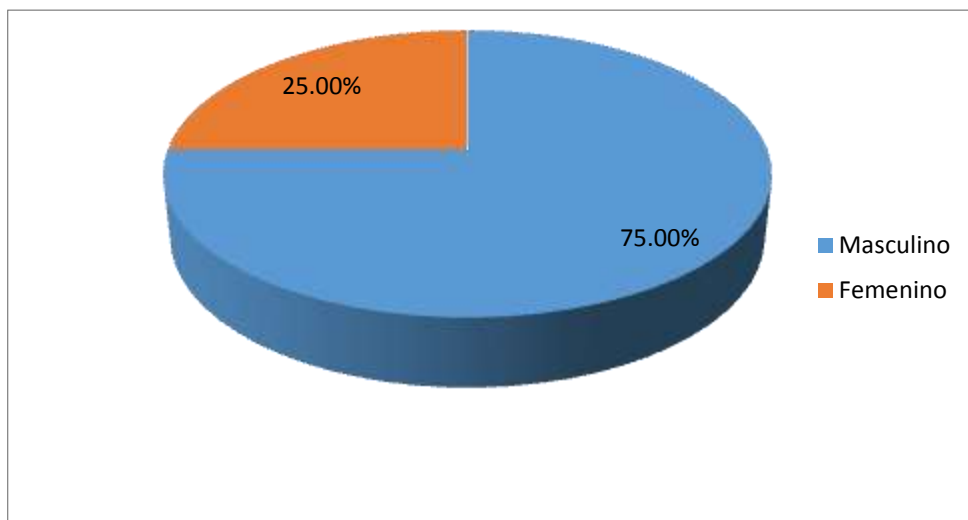


Figura 2. Género de los representantes

Fuente. Tabla 1

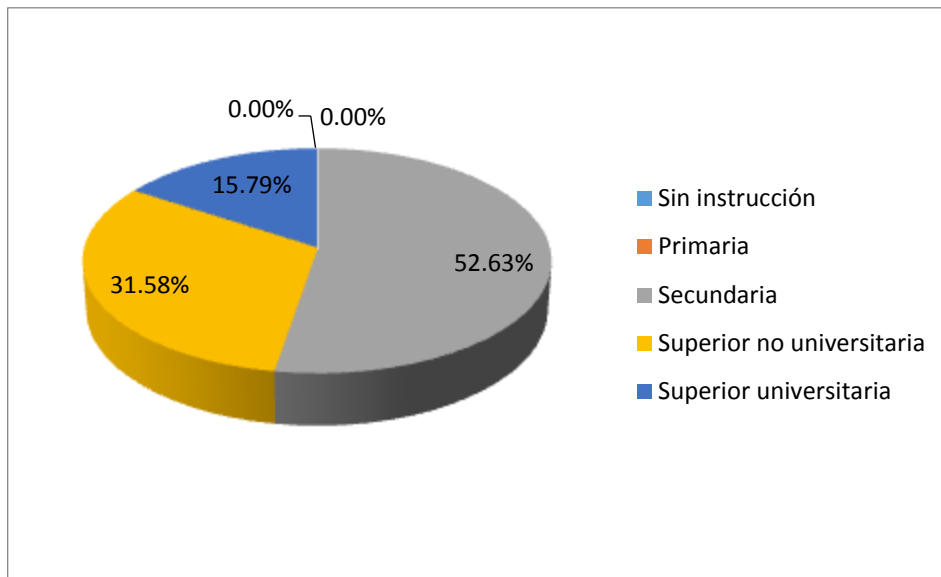


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

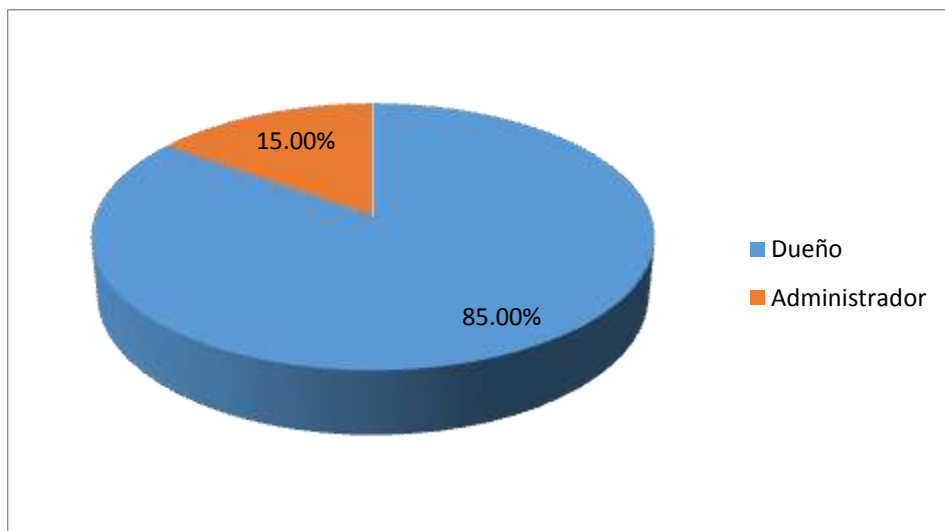


Figura 4. Cargo
Fuente: Tabla 1

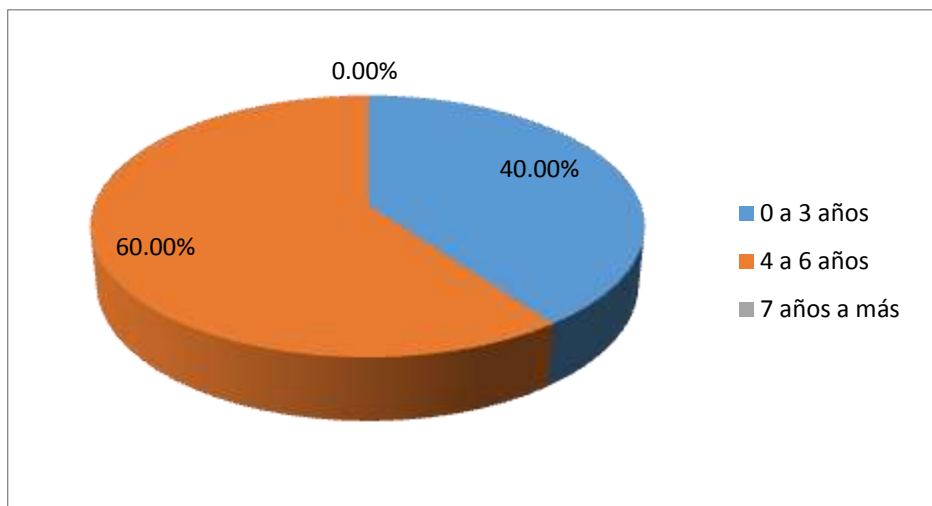


Figura 5. Tiempo en el cargo
Fuente: Tabla 1

2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

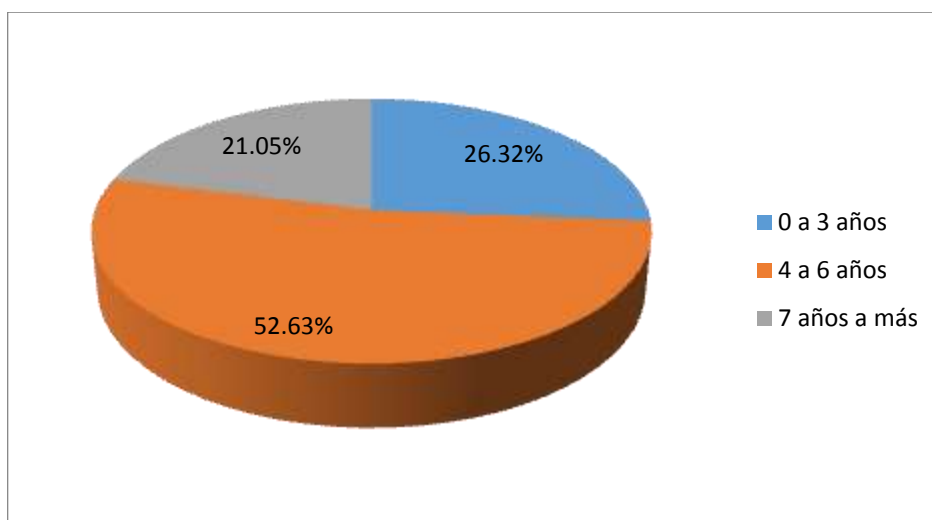


Figura 6. Tiempo en el rubro
Fuente: Tabla 2

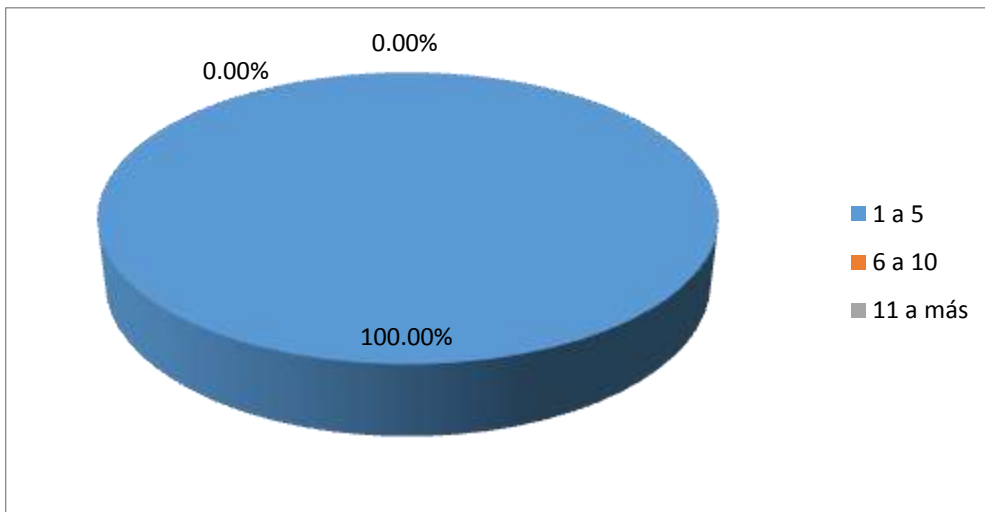


Figura 7. N° de trabajadores
Fuente: Tabla 2

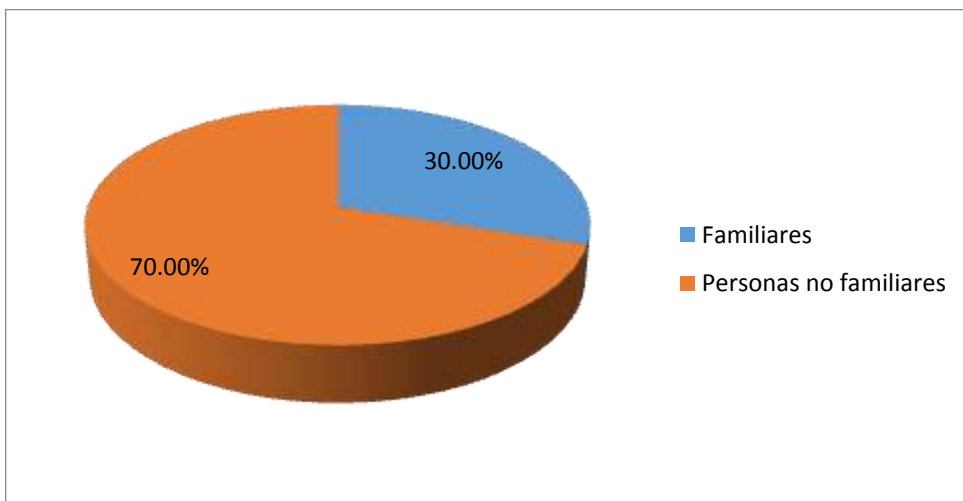


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE
Fuente: Tabla 2

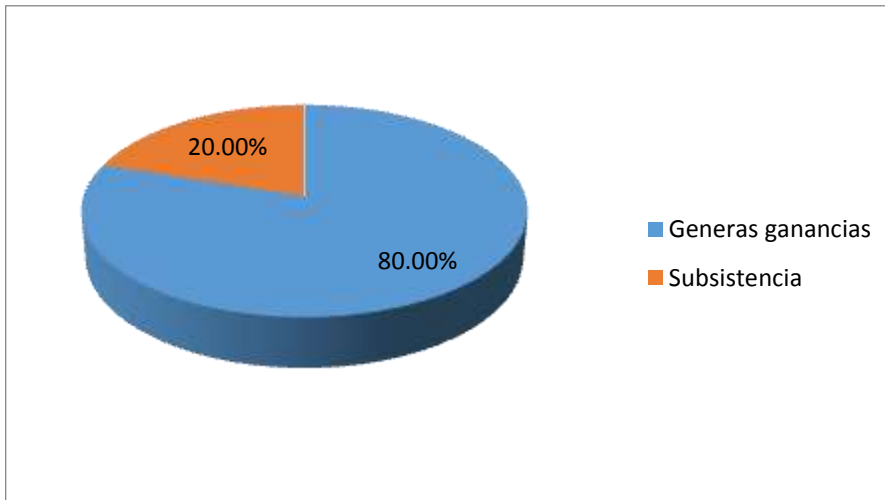


Figura 9. Finalidad de la MYPE
Fuente: Tabla 2

3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019.

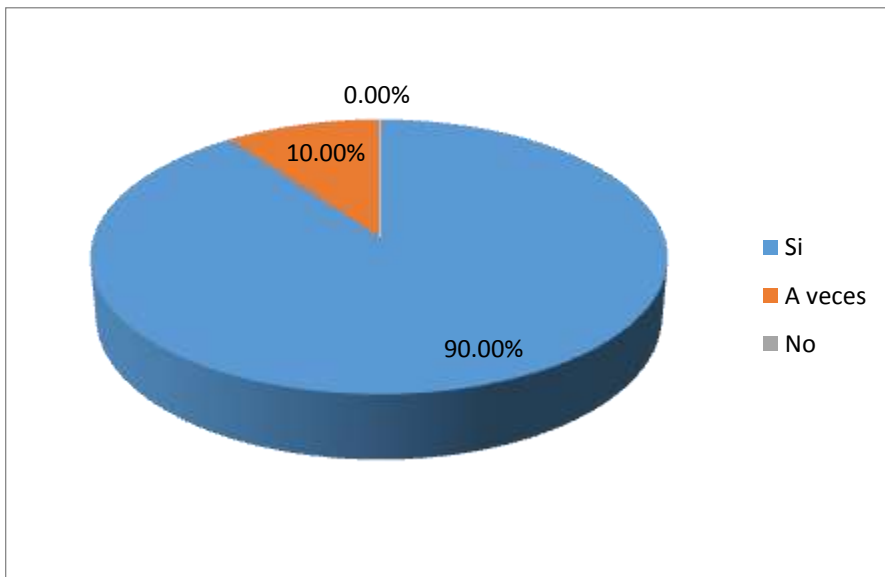


Figura 10. Liderazgo es un factor relevante la gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

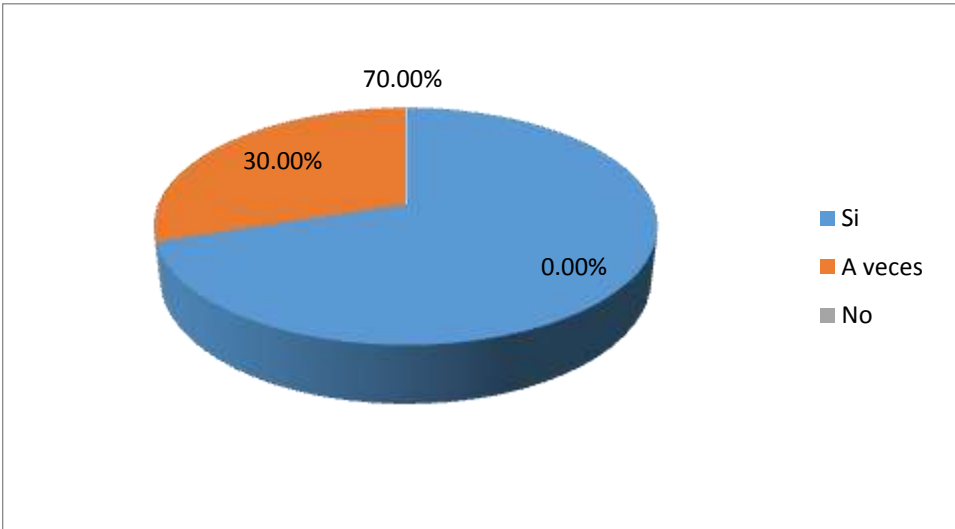


Figura 11. Aplica el liderazgo como factor relevante
Fuente: Tabla 3

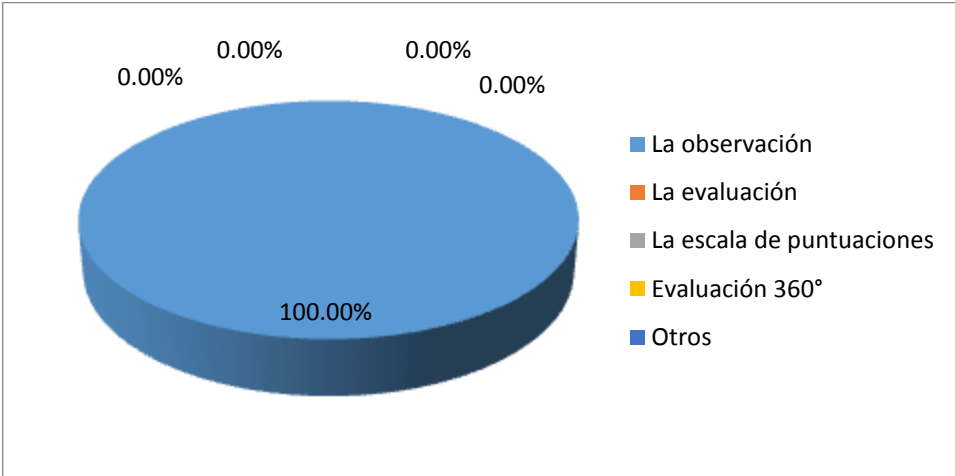


Figura 12. Técnicas para medir el rendimiento del personal
Fuente: Tabla 3

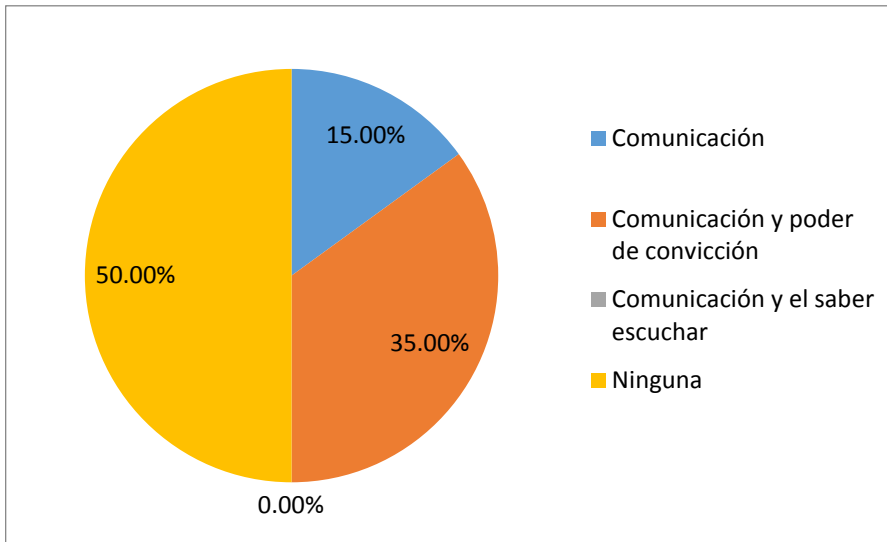


Figura 13. Competencias de un líder

Fuente: Tabla 3

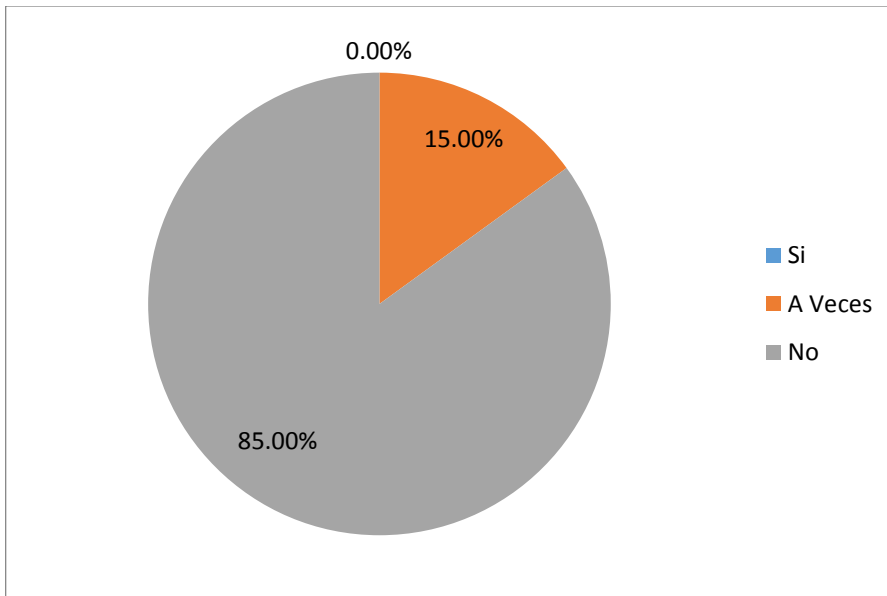


Figura 14. Se considera un buen líder

Fuente: Tabla 3

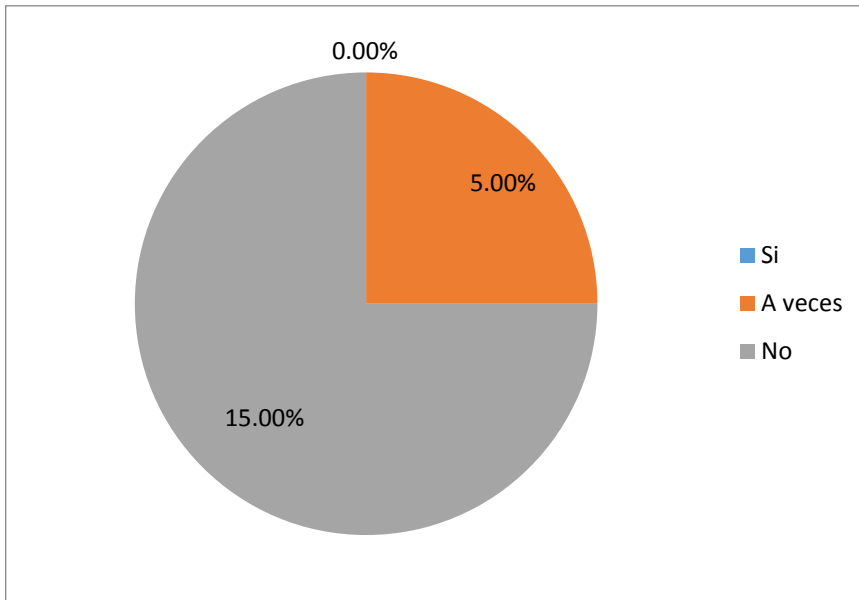


Figura 15. Promueve el trabajo en equipo
Fuente: Tabla 3

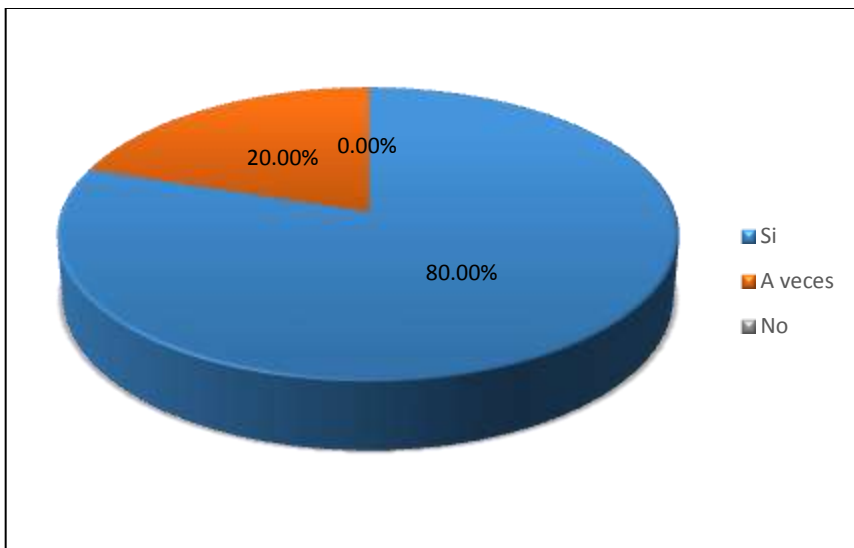


Figura 16. El liderazgo es primordial para las organizaciones
Fuente: Tabla 3

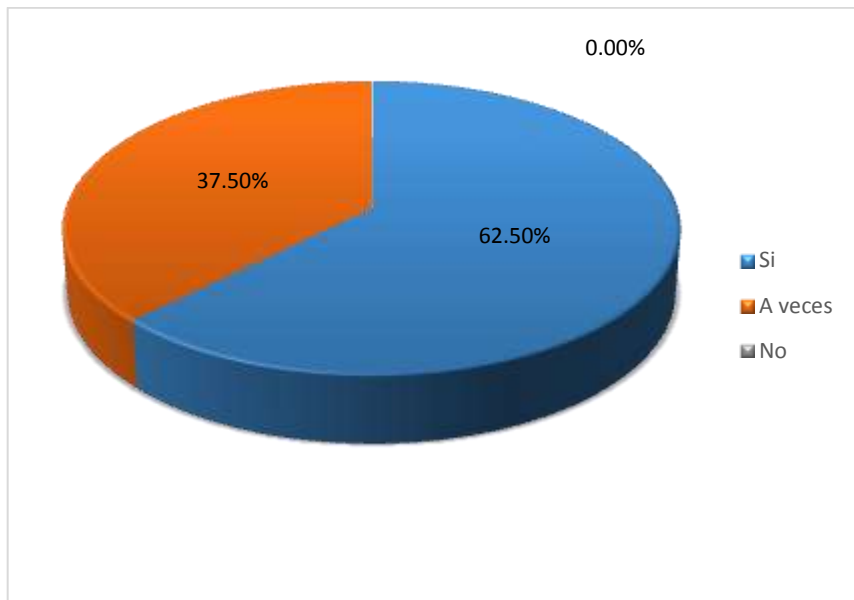


Figura 17. El liderazgo permite a la empresa ser eficiente
Fuente: Tabla 3