



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO PARA LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA-
RUBRO VITIVINÍCOLA EN EL DISTRITO DE**

LUNAHUANÁ, 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

VILLANUEVA CARBONERO, PEDRO ANTHONY

ORCID: 0000-0003-4948-3886

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2020

TITULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIA-RUBRO VITIVINÍCOLA EN EL DISTRITO DE
LUNAHUANÁ,2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villanueva Carbonero, Pedro Anthony

ORCID:

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Cañete, Perú

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Administración, Escuela Profesional de Administración, Cañete, Perú

JURADO

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

Presidente

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

Miembro

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

Asesor

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

Agradezco a todas las Personas que fueron Objeto de estudio
De esta investigación y abrieron sus puertas para la realización
del Proyecto de manera exitosa

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Mis Padres
por brindarme su apoyo en momentos difíciles y motivarme
a seguir adelante, y siempre expresarme que la mejor herencia
es el conocimiento.

Agradezco a Dios por ser guía, apoyo y fortaleza espiritual
y permitirme haber llegado hasta este momento importante de mi vida.

RESUMEN Y ABSTRAC

La presente investigación tuvo por objetivo identificar las principales características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeña Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019, la metodología se caracterizó por ser de tipo cuantitativo con un Nivel descriptivo y de Diseño transversal no experimental contando con una población de 34 micro y pequeñas empresas y una muestra no probabilística de 8 de estas, la técnica de recolección de información usada fue a través de encuesta y el instrumento el Cuestionario además, Los Principios éticos tomados en cuenta para la investigación son la Protección a las personas, Libre participación y derecho a estar informado, Beneficencia no maleficencia, Justicia, Integridad científica. Dentro de los principales resultados El principal resultado se encontró que el 37.5% casi nunca toman decisiones de manera autónoma, 37.5% siempre toman decisiones de manera autónoma, 12.5% casi siempre toman decisiones de manera autónoma y el 12.5% nunca toma de decisiones de manera autónoma. En conclusión, la mitad de Mypes no toman las decisiones de manera autónoma y que solo poco frecuente aplican la definición de su mercado meta y controlan el cumplimiento de las actividades.

Palabras Clave: Liderazgo, Gestión de la calidad, Micro y pequeñas empresas

ABSTRACT

The present research aims to identify the main characteristics of Leadership for Quality Management in Micro and Small Companies of the Industry-Wine Sector in the District of Lunahuaná, 2019, the methodology was characterized by being of a quantitative type with a Level Descriptive and non-experimental cross-sectional design with a population of 34 micro and small companies and a non-probabilistic sample of 8 of these, the information collection technique used was through a survey and the instrument the Questionnaire in addition, The Ethical Principles taken Considered for the investigation are the Protection of people, Free participation and the right to be informed, Beneficence not maleficence, Justice, Scientific integrity. Among the main results The main result was found that 37.5% almost never make decisions autonomously, 37.5% always make decisions autonomously, 12.5% almost always make decisions autonomously and 12.5% never make decisions independently. autonomous. In conclusion, half of Mypes do not make decisions autonomously and only infrequently apply the definition of their target market and control the fulfillment of activities.

Keywords: Leadership, Quality management, Micro and small companies

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| 1.TITULO DE LA TESIS | i |
| 2.EQUIPO DE TRABAJO | ii |
| 3.HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR | iii |
| 4.HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA..... | iv |
| 5.RESUMEN Y ABSTRAC | v |
| 6.CONTENIDO..... | vii |
| 7.INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADROS..... | viii |
| I.INTRODUCCIÓN | 2 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 6 |
| 2.2 Marco Teórico y conceptual..... | 19 |
| III. HIPOTESIS | 37 |
| IV. METODOLOGÍA | 37 |
| 4.1 Diseño de la investigación..... | 37 |
| 4.2 Población y Muestra..... | 38 |
| 4.3 Definición y Operacionalizacion de las variables e indicadores..... | 38 |
| 4.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos..... | 41 |
| 4.5 Plan de análisis | 41 |
| 4.6 Matriz de consistencia..... | 41 |
| 4.7 Principios Éticos..... | 43 |
| V. Resultados | 45 |
| 5.1 Resultados | 45 |
| 5.2 Análisis de Resultados | 59 |
| VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 62 |
| Referencia Bibliográficas | 65 |
| Anexos..... | 80 |
| Anexo1: Consentimientos Informados..... | 80 |
| Anexo2: Instrumento de recolección de información | 89 |
| Anexo3: Fotografías | 113 |
| Anexo 4: Registros en Sunat | 120 |

7.INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADROS

Índice de las tablas de las encuestas aplicadas a representantes

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Han Faltado Respeto al Personal.</i> | 45 |
| Tabla 2. <i>Trabaja con Familiaridad</i> | 46 |
| Tabla 3. <i>Planifican las tareas</i> | 48 |
| Tabla 4. <i>Realizan inducciones del procedimiento de trabajo</i> | 49 |
| Tabla 5. <i>Toman decisiones de manera autónoma</i> | 50 |
| Tabla 6. <i>Definen el mercado meta para la comercialización de sus productos</i> . | 51 |
| Tabla 7. <i>Desarrollan el diseño del producto</i> | 52 |
| Tabla 8. <i>Establecen los procesos necesarios para el desarrollo del producto</i> ... | 53 |
| Tabla 9. <i>Controlan el cumplimiento de las actividades</i> | 54 |
| Tabla 10. <i>Toman medidas correctivas al encontrar disconformidades</i> | 55 |
| Tabla 11. <i>Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles</i> | 56 |
| Tabla 12. <i>Capacitan al personal acerca de cómo mejorar la calidad</i> | 58 |

ÍNDICE DE FIGURAS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS REPRESENTANTES

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Han faltado el respeto personal..... | 45 |
| <i>Figura 2.</i> Trabaja con familiaridad..... | 47 |
| <i>Figura 3.</i> Planifican las tareas | 48 |
| <i>Figura 4.</i> Realizan inducciones del procedimiento de trabajo | 49 |
| <i>Figura 5.</i> Toman decisiones de manera autónoma | 50 |
| <i>Figura 6.</i> Definen el mercado meta para la comercialización de sus productos . | 51 |
| <i>Figura 7.</i> Desarrollan el diseño del producto | 52 |
| <i>Figura 8.</i> Establecen los Procesos necesarios para el desarrollo del producto.... | 53 |
| <i>Figura 9.</i> Controlan el cumplimiento de las actividades | 54 |
| <i>Figura 10.</i> Toman medidas correctivas al encontrar disconformidades..... | 56 |
| <i>Figura 11.</i> Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles..... | 57 |
| <i>Figura 12.</i> Capacitan al personal acerca de cómo mejorar la calidad | 58 |

LINTRODUCCIÓN

En Polonia se realizó el estudio a miembros de la junta de administración operacional y estratégicas y a aquellos que realizan la supervisión de manera indirecta, los empleados y consumidores de diversas empresas e determinaron la percepción de la competencia de los líderes de los negocios para la realización de sus funciones en donde los resultados mostraron que el 70 % de los encuestados tiene una percepción negativa de las competencias de los líderes, por lo que su percepción es débil hacia estos, indicador que demuestra que el público y los empleados de las empresas esperan que las competencias de la administración mejore (Deloitte, 2015). En el informe TES sobre la cultura empresarial en España donde se evaluó las percepciones de los profesionales de distintos sectores se determinó que uno de los principales problemas es la falta de comunicación de los líderes, los resultados mostraron que el 40 % de los empleados no tiene conocimiento de los valores de la empresa, 30 % no tiene claro los objetivos que desean alcanzar los líderes en las empresas y el 62% desconoce de innovación de tecnologías por lo que España se enfrenta a un gran reto de mejorar la comunicación interna (Tech Executive Search, 2017). Los hallazgos encontrados a nivel de Latinoamérica de los desafíos que enfrentan las pymes en los que participaron países como Colombia, Ecuador, Costa Rica y Panamá, se contextualiza que en todos los países mencionados considera que es la competencia global y Local con un total de 54 % en los cuales se divide en Colombia con un 51 %, Costa Rica 62%, Ecuador 56 % y Panamá 44 %, como segundo desafío principal están las ventas y encontrar nuevos clientes con un total de 36 % de los cuales 44 % para Colombia, 38% para Costa Rica, 30 % para Ecuador y Panamá con 32% según (Brother International Corporation, 2019). Además,

pequeñas empresas latinoamericanas enfrentan obstinados desafíos que están presente en el día a día en el cual se encuentran incluidas todos los sectores empresariales fomentando el desarrollo económico y generando empleo, sin embargo, la problemática pone énfasis en la baja productividad, competitividad y eficiencia además de una alta informalidad laboral (Banco de Desarrollo de America Latina, 2018). Estudios realizados en Argentina a 2,400 empleados con el fin de entender la relación con sus jefes y saber lo que piensan demostró que más lo disgusta a los empleados de sus jefes, un 65% lo que asegura es que no valoren su trabajo, en tanto que a un 18% le molesta que no lo escuchen, a un 14 % que le levanten la voz, a un 3% que ganen más dinero que ellos y finalmente a un 1%, que su jefe sea más joven que él (Carbajo y Portal, 2019). Estas valoraciones obtenidas demuestran que tienen síntomas de un mal Liderazgo. Los principales problemas en Colombia radica en la productividad dentro de estas se encuentran en los procesos productivos, gerencia, gestión comercial, calidad y eficiencia energética son algunas de las dificultades. Con respecto al proceso productivo 1 de cada 2 empresas han invertido recursos económicos, el 45.5% no ha adquirido ninguna herramienta, el 48 % no mide los tiempos de los procesos ni de respuesta de los clientes, el 78 % emplea tecnología de alto consumo es decir no se ha implementado medidas de eficiencia, el 85% de estas Empresas tiene un mayor rotación de personal en sus operación y en función de la Gestión de la calidad el 50 % de empresas no toman acciones para saber si sus procesos cumplen con los estándares de calidad requeridos por los mercados ,el 65% no tiene ninguna certificación de calidad y de las que sí tienen certificación 35% solo tiene la ISO 9001 y el 61.5 % expresa que no tener un certificado de calidad le limita la exportación hacia el extranjero (Programa de

Transformación Productiva, 2018). La investigación en relación al liderazgo es escasa por lo que el tema no ha sido estudiado a profundidad. Según un estudio echo a los 2,050 peruanos de satisfacción laboral se da indicios de problemáticas relacionadas con el liderazgo el 76 % indica que no es feliz en su centro de trabajo (1,558) en donde se encuentra que el trabajo no le resulta desafiante al 22 % , que las empresas en donde trabajan no cuentan con un buen clima laboral , un porcentaje significativo del 19 % respondió que su jefe no es un buen líder , el 12 % no está satisfecho con su remuneración , el 10 % no le retribuyen los logros , el 10 % no le permiten dar ideas y el 7 % que no le dan oportunidades de ascenso (Info Capital Humano, 2016). Los aspectos mencionados anteriormente influyen de forma directa en el liderazgo por que aquella persona que puede crear percepciones de pertenencia, de reconocimientos y emplear significados motivadores generando impacto en sus trabajadores. Si el Perú desea ser un país con mayor nivel Competitivo en el exterior debe de mejorar, las Empresas Peruanas que conforma un total de 1,382,899 formales solo el 1% de estas asume un sistema de gestión de calidad que es dado por certificado de Calidad ISO 9001 y el ISO 14001 en el cual existe un amplio compromiso por parte de los que aún no está incluidas, estos certificados son considerados modelos de gestión que permite mejorar la calidad y que son requisitos para exportar productos (Instituto Nacional de la Calidad,2016).

Basado en los problemas encontrados en el entorno se formuló como objetivo general identificar las principales características del liderazgo para la gestión de la calidad en las micro y pequeña empresas del sector industria-rubro vitivinícola en el Distrito de Lunahuana,2019 y como objetivos Específicos describir las características del liderazgo en las micro y Pequeña empresas del sector industria rubro vitivinícola

en el Distrito de Lunahuaná,2019 y Describir las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeña empresas del sector industria-rubro vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná,2019.

Esta investigación se hizo con el fin de contribuir el conocimiento existente sobre el liderazgo para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas cuyo efecto podrán estructurarse para ser incorporado como conocimiento a las ciencias sociales ya que se estaría mostrando las características del liderazgo y de gestión de la calidad. Además, en la sociedad existe la necesidad de mejorar la forma de liderar a los trabajadores para que estos influidos por sus habilidades y cualidad puedan llegar a cumplir los objetivos, por otro lado, la gestión de la calidad es primordial para las micro y pequeñas empresas en donde todas las actividades sean hechos en miras de la calidad y que toda la organización este comprometida con ella de tal forma que se pueda llevar al cliente un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y mantenerse competitivo en el mercado. Desde el punto de vista científico el trabajo de investigación busco obtener resultados válidos y confiables para que sirva de modelo o guía para aquellos investigadores que deseen ayudar a profundizar un mayor conocimiento y respaldar las teorías, además servirá como aporte a la universidad para utilizarlo con fines académicos y ayude al desarrollo e investigación. Los principales Resultados obtenidos por información de los representantes en la variable liderazgo fueron que el 37.5% casi nunca toman decisiones de manera autónoma, 37.5% siempre toman decisiones de manera autónoma ,12.5% casi siempre toman decisiones de manera autónoma y el 12.5% nunca toma de decisiones de manera autónoma. El 37.5% casi siempre realizan inducciones del procedimiento de trabajo, el 37.5% siempre realizan inducciones del

procedimiento de trabajo y el 25% en ocasiones realizan inducciones del procedimiento de trabajo. El 50% en ocasiones define su mercado meta, el 37.5% casi nunca definen su mercado meta, y el 12.5% siempre tiene definido su mercado meta. el 37.5% en ocasiones implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles, 25% casi siempre implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles, 25% siempre implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles y el 12.5% casi nunca implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles. Por ultimo En el trabajo de investigación se concluyó que la mitad de mypes no toman las decisiones de manera autónoma y que solo poco frecuente aplican la definición de su mercado meta y controlan el cumplimiento de las actividades, además que en mayor grado se establece una buena relación de confianza con los trabajadores y se estructura las tareas, al decir esto se refiere que si se realizan inducciones del trabajo y también se planifican de forma frecuente en la mayoría de Mypes y que la planificación de la calidad aun contienen deficiencias al existir aun empresas que solo lo cumplen de vez en cuando, el control de la calidad es realizado solo de forma parcial y la mejora de la calidad no es constante.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Puero (2015) en su tesis *diseño de un programa para fortalecer las habilidades de liderazgo y toma de decisiones para la planeación estratégica del gerente general de la Empresa Amagua Cem Guayaquil 2014*, Para optar el grado académico de Magister en Psicología, tuvo como objetivo diseñar un programa para fortalecer las habilidades de liderazgo y toma de decisiones para la planeación

estratégica del Gerente General de la empresa AMAGUA CEM Guayaquil 2014, utilizo métodos cuantitativos con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, su población y muestra incluyo al Gerente General de la empresa y con la totalidad de los 83 trabajadores de la empresa Amagua Cem Guayaquil 2014. descriptivo en donde encontró los siguientes principales resultados: En la tabla 3 escala de relación entre el líder y los miembros se aprecia el resultado es mediocre, esto quiere decir que existe una baja relación del líder a los miembros, en la tabla 4 escala para valorar la estructura de la tarea se muestra que el resultado como bajo, en donde se evidencia la poca relación de las variables enfocadas en la estructura de la tarea que le corresponden al líder , como conclusiones de este estudio podemos indicar que el Gerente General de la empresa Amagua CEM, posee un estilo de liderazgo con orientación a las personas, y exige un control moderado de seguimiento. En el estudio se puede entender que la confianza, respeto incluidas en la relación líder /Miembro no está aplicándose por lo tanto las consecuencias podrían generar un mal clima de trabajo.

Espinoza (2018) en su tesis *gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia del Guayas, Ecuador 2011 – 2016*, Para optar el grado académico de doctor en ciencias administrativas, tuvo como objetivo General: Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el desarrollo Agroexportador de los productores de piña del Cantón Naranjito, Provincia del Guayas – Ecuador, 2011 – 2016. la investigación es de tipo aplicada con diseño descriptivo y estudio cuantitativo. los principales resultados fueron: En su pregunta 17 se trató sobre si al comparar el logro de objetivos, en casi de que los resultados sean negativos; es decir, no se cumplan los objetivos, se deben

tomar medidas correctivas, a lo que un 64% está muy de acuerdo y En la pregunta 18 se consultó sobre si la asociación invierte en la infraestructura y tecnología para la producción de piña, a lo que un 34% está muy de acuerdo como conclusión general obtuvo que En cuanto al desarrollo agroexportador, la Asociación de trabajadores agrícolas autónomos la Paquita, lograrán este objetivo siempre y cuando implementen una Gestión de Calidad, basada en la planeación, control y mejora; de tal forma que este proceso se aplique en las diferentes etapas de producción de la piña y cumplir así con los estándares de calidad internacionales, caso contrario el producto seguirá siendo exclusivamente para su distribución y consumo interno

Duarte (2019) en su tesis *Propuesta de desarrollo en un sistema de gestión de calidad para una Empresa Metalmecánica Pequeña, Basado en las normas ISO 9001:2015*, para optar el título de Ingeniería Civil, Por esta razón planteo el siguiente objetivo: Propuesta de desarrollo un sistema de gestión de calidad para una empresa metalmecánica pequeña basado en la norma internacional ISO 9001:2015. Se realizó un estudio de las normas ISO 9001:2015 y generar un diagnóstico de su situación en medidas del cumplimiento de la gestión de calidad. Sus principales conclusiones fueron que el sistema de gestión de calidad propuesto se basa en la Norma ISO 9001:2015, no cumple con todos los requisitos de esta y no incluye todo, los requisitos que no se cumplen de la norma tienen que ver, principalmente, con la consideración de los riesgos y oportunidades en su gestión y, con la medición de la satisfacción del cliente. La razón de la exclusión tiene que ver con la necesidad de incorporar paulatinamente los cambios y cultura de calidad en la organización.

Mendieta (2014) en su tesis *el enfoque de Joseph Juran en la gestión de la*

calidad de la empresa Cemex concretos plaza Coatzacoalcos, ver. Como ventaja competitiva, para obtener el título de licenciada en administración tuvo como objetivo general Demostrar la aplicación del enfoque de gestión de calidad de Joseph Juran en el proceso de elaboración de la empresa Cemex concretos plaza Coatzacoalcos, ver. Como ventaja competitiva. La investigación fue de exploratorio descriptivo de diseño confirmatorio, el universo lo conformo toda la empresa Cemex en el cual intervinieron 35 empleados, la técnica utilizada fue el cuestionario. Sus Principales resultados fueron: en su figura 3.1 identificación de los principales consumidores mostro que el 83 % de los entrevistados tiene claro cuáles son los principales consumidores, mientras que el 17 % no los tiene bien identificados, en su figura 3.7 Retroalimentación con todos los empleados mostro que el 100 % aplica la retroalimentación con todos los empleados involucrados en el proceso de elaboración de concreto, en su figura 3.9 capacitación sobre mejoras de calidad en el área de trabajo mostro que el 86 % del personal encuestado considera que recibe capacitación constante sobre mejora de la calidad en su área de trabajo. La conclusión Con respecto a Planificación de la calidad, se identificó en Cemex el siguiente aspecto relacionado: la identificación de sus clientes mediante 6 segmentos, vivienda, infraestructura, industria, industria, urbano, pavimentación y franja. La segmentación de mercado ayuda a las micro y pequeñas empresas a reconocer quienes serían sus clientes con características particulares a las que ofrecerían su Producto.

Herrera (2015) en su tesis *gestión de la calidad total en organizaciones del sector alimenticio, mediante la optimización de procesos de comunicación interna. Caso de estudio: Pizza Hut Quito*. Para optar el grado académico de licenciada, tuvo

como objetivo general Optimizar los procesos de comunicación interna en Pizza Hut que permitan la mejora en la gestión de calidad total, a través de la propuesta de un plan de comunicación interna, la Investigación fue descriptiva, observacional, y se empleó el método inductivo, deductivo formulándose 152 encuestas al personal administrativo y operativo de Pizza Hut Quito. Su principal resultado fue que El 73% de personal encuestado considera que la empresa sí ejecuta programas de capacitación y formación en el tema de calidad total, el 16% opina que no lo hace, y el 11% no contesta. Su conclusión fue que la calidad es el resultado de varios procesos que se deben tener en cuenta desde el principio de la creación de un producto o servicio. capacitar brinda a los trabajadores adquirir nuevas competencias que le faculte la mejor realización de una actividad que posiblemente antes realizaba mal o no de la forma correcta.

Antecedentes Nacionales

Vizcarra y Zúñiga (2017) en su trabajo de investigación *repercusión de los estilos de dirección y el rol de las actitudes de los jefes De áreas en el Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Municipalidad Provincial De Arequipa, 2017*, Para obtener el título profesional de Licenciado en Relaciones Industriales, tuvo como objetivo: Determinar la repercusión de los estilos de dirección y el rol de las actitudes de los jefes de área en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Arequipa la investigación es explicativa con diseño transversal no experimental , en donde se encontró el siguiente hallazgo, el 30.00% de los jefes encuestados en cuanto a las relaciones con sus colaboradores / subordinados, señalan la confianza mutua, el 22.50% consideran que es amistoso y

permite que se le acerquen los colaboradores, el 12.50% pone énfasis en las relaciones interpersonales, el 10.00% consideran el cuidado de los sentimientos de los colaboradores, otro 10.00% acepta las diferencias individuales de los colaboradores y el 7.50% señalan el respeto hacia las ideas de los colaboradores , y concluyo que En cuanto a las acciones que realizan cotidianamente como jefes de área, la mayoría de los jefes están orientadas a ganar respeto y confianza de sus colaboradores, a través de sus acciones; por su parte la mayoría de los colaboradores consideran que se transmite orgullo por la institución. Por otra parte, la mayoría de los jefes consideran que el proceso de dirección que ejerce en su cargo como jefe de área se relaciona con que pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización; mientras que la mayoría de los colaboradores refieren que no saben al respecto.

Chunga (2018) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, Rubro de Ingeniería Civil de la Ciudad de Huaraz, 2017*, Para optar el grado académico de Licenciada en Administración parte de ello estableció el siguiente objetivo describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz además la metodología que utilizo fue descriptiva tomando como población a dueños ,gerentes y representantes del sector, además empleo de técnica la encuesta mediante un cuestionario coo resultados obtuvo que Del total de los representantes de las MYPES encuestados, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores, mientras que un 6% nunca confía en sus colaboradores, siendo este el resultado más bajo y Del total de

los representantes de las MYPES encuestados, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras, mientras que un 8% siempre verifican, siendo este el resultado más bajo.

por último su principal conclusión fue: Los representantes de las MYPES constructoras no confían en sus colaboradores, no hay una confianza mutua entre ambas partes y esto conlleva a que no realicen de manera adecuada sus actividades por falta de comunicación; asimismo los empresarios nunca o algunas veces consideran los asensos según su desempeño y muy pocas veces realizan actividades recreacionales para mantener motivado al personal porque consideran que perderían tiempo y horas de trabajo al realizar dichas actividades y En las Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada. La confianza en el liderazgo es una de las características que debe brindar el líder para que los seguidores sientan esa seguridad que ayude a cumplir con sus objetivos. Al momento en que el líder no genera confianza ya todo se complica porque sentirán inseguridad de interactuar o establecer una relación buena y en otra parte no controlar o evaluar los procesos está afectando a la productividad haciendo ineficaz el cumplimiento.

Ulloa (2019) en su tesis *Gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro telecomunicaciones Otuzco, 2019*. Para optar el título profesional de licenciado en administración tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio

rubro telecomunicaciones Otuzco, 2019, empleó metodología de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Estuvo compuesta por una población muestral de 02 Mype de telecomunicaciones en el distrito de Otuzco. Se utilizó la técnica de la encuesta, y se aplicó un cuestionario conformado por 19 preguntas. El 100% de los representantes de las Mypes rubro telecomunicaciones en el distrito de Otuzco manifestaron conocer el termino gestión de calidad, el 100% manifestaron conocer la técnica moderna de atención al cliente, el 100% manifestaron que es la poca iniciativa de su personal sobre todo el administrativo lo que se constituye como la mayor dificultad para implementar una gestión de calidad , el 100% consideran que sus clientes SI están satisfechos con los elementos tangibles de la empresa, el 100% consideran que sus clientes SI están satisfechos con la seguridad que se les brinda concluyendo que la totalidad (100%) de los representantes de las Mypes rubro telecomunicaciones en el distrito de Otuzco manifestaron que SI están satisfechos con los elementos tangibles de la empresa.

Rivera (2018) en su tesis *el liderazgo y su influencia en la aplicación de estrategias competitivas en las empresas vitivinícolas de la provincia mariscal nieto-Región Moquegua 2014-2015* presentada para optar el grado de Maestro en Gerencia Empresarial tuvo como objetivo general Precisar el tipo de liderazgo y su influencia en la aplicación de estrategias competitivas en las empresas vitivinícolas de la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua 2014 - 2015. El método empleado fue explicativo Relacional, la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, tuvo como resultado En una primera apreciación acerca de las características que posee el líder de las empresas vitivinícolas de Moquegua, la más distintiva es aquella que syndica Orientado a metas, que representa el 72.7%, luego el líder Informado que

representa el 18.2% y finalmente el líder Comunicativo con 9.1%. Las siguientes principales conclusiones: La particularidad del líder esta mayormente orientado a metas (72.7%) y como tipo de líder es autocrático el 63.6%.El resultado de la investigación sostiene que el tipo de liderazgo que mayormente se practica en la provincia Mariscal Nieto de la Región Moquegua es el Liderazgo Formal, que de acuerdo a sus características un 100% buscan la oportunidad de premiar a sus trabajadores; en la mayoría de empresas en la toma de decisiones utilizan el método formal y eficiente.

Villasis (2019) en su tesis “Liderazgo por contingencia del director con el rendimiento académico de los estudiantes del primer ciclo de la Escuela Profesional de Educación Primaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco 2017”. Tuvo como objetivo general Determinar “la relación del liderazgo por contingencia del director de la Escuela Profesional de Educación Primaria con el rendimiento académico de los estudiantes del primer ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán” - Huánuco 2017. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. Los resultados de la aplicación del cuestionario líder/miembro de Fielder al director de la Escuela se muestran en la tabla N° 14, como se observa el puntaje total asciende a la suma de 29 puntos lo que indica que la relación líder/miembro es alta, Los “resultados de la aplicación del cuestionario estructura de tareas de Fielder a los estudiantes de la Escuela se muestran en la tabla N° 16, como se observa el puntaje total asciende a la suma de 22 puntos lo que indica que la relación líder/miembro es alta.Se determinó que el liderazgo por contingente del director presenta un liderazgo orientado a las tareas, con alta relación líder

miembros, con estructura en las tareas y poder en el puesto elevadas, siendo el test con puntajes mayor alcanzado el test de poder en el puesto con una valoración de Alta.

Antecedentes Locales

Espinoza (2019) en su tesis “Gestión de Calidad en el Financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro Pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018, es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Entre sus resultados se encuentran: el 40% de las Mypes si conoce el termino gestión de calidad, mientras que el 60% no conoce y el 75% si considera gestión de la calidad ayuda alcanzar objetivos planteados mientras que el 5% no considera gestión de la calidad ayuda alcanzar objetivos planteados. Como conclusión Un porcentaje considerable de las micro y pequeñas empresas en estudio no conoce el termino de gestión de calidad, pero si cuenta con nociones de la calidad total, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios.

Aparcana (2019) en su tesis “Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, Provincia de cañete, departamento de Lima periodo 2016”. para

optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general Establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio rubro restaurantes del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2016. Su metodología es experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Así mismo el universo y/o población que se investigó fueron las MYPES rubro restaurante, del distrito y provincia mencionadas anteriormente; y como muestra se seleccionó 8 de ellas, uno de sus resultados en gestión de la calidad fue que: En la Tabla N° 2 y Figura N° 2, se puede observar que el 62.5% siempre utiliza equipos tecnológicos para ofrecer los servicios de la empresa, así mismo el 25% indica que a veces no implementa los equipos tecnológicos para ofrecer los servicios de la empresa, y el 12.5% casi siempre aplica los equipos tecnológicos para ofrecer los servicios de la empresa. Se concluye que pocas empresas no utilizan equipos tecnológicos en sus servicios. la conclusión de investigador con respecto a la gestión de calidad fue que Las características de la gestión de calidad en las MYPES del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, mantienen un buen nivel de aceptación por partes de los consumidores, destacando el uso de equipos tecnológicos e instrumento de gestión y como rubro de mayor dificultad la impresión del local en los restaurantes.

Quineche (2019) en su tesis “la gestión de la calidad y financiamiento en las Mypes del Sector producción- rubro vitivinícola, del distrito de Huaral,lima 2018. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento en las MYPES del sector Producción – Rubro Vitivinícola, del distrito de Huaral, Lima, 2018, el estudio es descriptivo, correlacional, de tipo

cuantitativo contando con una muestra de 6 micro y peñas empresas del rubro vitivinícola. Entre sus principales resultados se encuentran: que dentro de las características de la Planificación de la Gestión de la calidad el 83,3% menciono que siempre las Técnicas que utiliza es para lograr el objetivo de la calidad, asimismo planifica las ventas que desea obtener en el presente año. Finalmente, en el caso del 66,7% menciono que siempre realiza la planificación de las políticas de trabajo en la empresa y dentro de las características del control de la gestión de la calidad el 83,3% menciono que siempre evalúa los resultados que obtiene para seguir mejorando y en el caso del 66,7% menciono que siempre realiza un seguimiento a los procesos de producción, asimismo realiza encuesta de opinión a fin de conocer la satisfacción del cliente. Como conclusión obtuvo que: Respecto a las características de la gestión de la calidad la mayoría de los representantes de las Mypes, planifican las políticas de trabajo en su empresa. También considera que debe mejorar continuamente el servicio a sus clientes; brindando un valor agregado a los productos que ofrece. De la misma forma se puede concluir que sus colaboradores se identifican con la empresa en donde trabajan. Finalmente, los empresarios dedicados a la vitivinícola están en constantemente en procesos de adaptación a los cambios del mercado para ello aplican algunas estrategias como la publicidad en diferentes medios de comunicación y brindando un valor agregado a los productos que ofrece, para poder mantenerse en el mercado comercial.

De la cruz (2019) en su tesis “la Gestión de Calidad y Formalización en las mypes del sector servicio –rubro Juguerias, del mercado modelo, Distrito Huaral,Lima 2018. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión

de calidad y formalización en las MYPES, del sector servicio-rubro juguerias, del mercado modelo, distrito Huaral, Lima 2018. El estudio se realizó bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental- transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 33 preguntas a través de la técnica de encuesta. Obtuvo los siguientes resultados, en la Tabla 17 capacita a sus trabajadores 78,6% capacitan a sus trabajadores a fin de que presten un buen servicio a sus clientes y en la Tabla 20 evaluación de los resultados el 78.6% de microempresarios evalúan los resultados que obtiene para su mejoría

Su conclusión en lo que respecta Gestión de calidad fue que La gran mayoría de los microempresarios tienen objetivos claros y metas trazadas para alcanzar con sus mypes. Dichas mypes planifican los procedimientos de cada actividad a realizar en sus negocios. Sin embargo, menos de la mitad trabajan mediante la planificación estratégica, con políticas empresariales, programas y proyectos las cuales son muy fundamentales en un plan de trabajo y sin la cual las metas y objetivos serían inalcanzables. Por lo tanto, la mayoría las microempresas tiene un plan que carece de sus verdaderas características, claro y detallado significaría el fracaso del plan de trabajo y en consecuencia la mype estaría al lado opuesto del éxito. Es importante señalar que a pesar de la gran mayoría de las mypes que no tienen un plan bien estructurado, revelan que empíricamente son capaces en liderar las actividades dentro de su empresa, capacitan a sus trabajadores a fin de que presten un buen servicio, se encuentran con ánimo y energía para realizar su trabajo adecuadamente y se ayudan mutuamente entre compañeros de trabajo realizando con frecuencia evaluaciones que les permite conocer las falencias y debilidades para mejorarlo. Cabe señalar que, si las mypes se familiarizarían con la planificación adecuada, sus mypes tendrían éxito

asegurado a largo plazo.

Soto (2017) en su tesis *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná-Huari, en el año 2017*. para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general Identificar la incidencia que existe entre el Liderazgo y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana, en el año 2017. El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental transaccional- correlacional causa, de enfoque cuantitativo y Cualitativo, la población fueron los trabajadores de la municipalidad distrital de San Pedro de Chana una muestra de 39 trabajadores. su principal resultado fue que 31% de 39 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana, manifiestan que a veces coordina, toma decisiones y fomenta participación con sus trabajadores. Debo precisar que el 26% de los 39 trabajadores encuestados expresan que casi siempre coordina, toma decisiones y fomenta participación con sus colaboradores. Solo el 23% manifiestan que siempre practica el liderazgo participativo, cabe señalar que el 15% de los encuestado pronuncian a casi nunca demuestra un liderazgo participativo con los trabajadores y por último el 5% de los 39 trabajadores expresan que nunca muestra ser un líder participativo. Concluyo que el Liderazgo incide significativamente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Chana, en el año 2017. Esta decisión se sustenta con el valor obtenido de la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia de $0.000(p=0.000<0.05)$.

2.2 Marco Teórico y conceptual

Gestión de calidad

Udaondo (1992) dice que es “el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5)

Enfoques de Gestión de la calidad

Camisón, Cruz, y González (2006) definieron los siguientes:

-El enfoque como inspección

El objetivo de la inspección de los productos era prevenir que los productos con defectos lleguen a las manos de los clientes verificando entonces que las características sean conforme a los requisitos especificados, además en cada fase de tarea no se controlaba hasta llegar a un inspector final.

-El enfoque como control estadístico de la calidad

En este enfoque predominó el control en los procesos verificando algunas características como el diámetro o tiempo de prestación de un servicio mientras las actividades siguen desarrollándose

- El enfoque como aseguramiento de la calidad

Garantiza cumplir con las especificaciones de un producto o servicio mediante actividades planificadas estableciendo ordenes de cómo debe realizarse las tareas enfocándose más en el proceso productivo, las especificaciones deben estar relacionadas con las necesidades de los clientes.

- El enfoque japonés

Tiene un enfoque similar al de aseguramiento de la calidad a diferencia de que este fue aplicado en Japón mientras que el enfoque conocido como control de calidad total de estados unidos, el enfoque japonés busca prevenir, planificar, uso de estadísticos y auditoria de la calidad. la diferencia radica en que en el occidente

ponían en práctica de manera individual y en Japón en forma grupal

Evolución de la Gestión de la calidad

Novillo, Parra, Ramón, y Lopez (2017) mencionaron las siguientes etapas:

-Etapa artesanal: Por el siglo XIII aparecieron los artesanos quienes eran a la vez los inspectores de los productos, por motivo de que tenía conocimiento de su producto y conocían a sus clientes. Por aquellos tiempos existía la exigencia de capacitar por influencia de los gremios con el fin de obtener productos bien elaborados de manera independiente al costo y esfuerzo-

-Etapa revolución Industrial: Por el año (1900) se comenzó a producirse en grandes escalas para ser vendidas, en aquella época los artesanos con mayor economía se convirtieron en empresarios y el resto como empleados, esta etapa fue la era en el cual la producción era en serie y especializada y en donde era necesario la inspección para un control final del producto que no concordaba con las exigencias de los clientes

-Etapa de segunda guerra mundial: Por los años 1930 dio origen al control estadístico en la producción en donde la industria militar aplico este concepto para tener productos sin fallas que no genere muerte de vida humanas, el cambio transcurrió de pasar a la inspección a un sistema de muestreo.

-Etapa post guerra: Después de la segunda guerra mundial Edward Deming fue a brindar capacitaciones a un grupo de ingenieros dando un enfoque distinto de la calidad de lo que ya venía realizando, este priorizo el control de todos los procesos que se realizan antes de obtener el producto con la finalidad de corregir errores antes de obtener un producto o servicio final llamado control estadístico de proceso.

-Década de los 70: Es la época en donde se comenzó con la unión de todos los

departamentos de una empresa sea de producción, ventas, administración, mantenimiento, personal, compras con el propósito de participar de la calidad y ya no solo controlar la producción sino un todo en general.

-Década de los 90: El comportamiento de los mercados comienza a ser competitivos, globalizados, estados unidos comenzó a perder liderazgo en los sectores de automóviles, ordenadores, entre otros

Principios de Gestión de la calidad

- Enfoque al cliente: Precisar las necesidades y expectativas de los clientes y evaluar de forma periódica la percepción de los mismos acerca de su satisfacción.
- Liderazgo: la alta dirección de la organización se debe de involucrar en la construcción y el logro de una visión de futuro compartida, y en el logro de unos objetivos que permitan alcanzarla
- Participación del personal: Construir el sistema de la gestión de la calidad con la participación de todos los colaboradores y trabajadores de la organización, asegurando además su competencia conductual y técnica para el logro de sus objetivos.
- Enfoque basado en procesos: Percibir a la organización como un conjunto de procesos mutuamente relacionados para el logro de los objetivos.
- Enfoque del sistema para la gestión: aplicar los fundamentos de la teoría general de los sistemas a la gestión de la calidad de la organización.
- Mejora continua: la organización debe de tener cada vez mayor capacidad para cumplir con los requisitos de calidad de sus productos y servicios,

tanto lo que son establecidos por los clientes como los de carácter legal y reglamentario.

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: utilizar de manera productiva la información obtenida de la medición y el seguimiento de los procesos, para reducir la incertidumbre de los directivos en la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: hacer de los proveedores unos aliados de negocios, que contribuyan con la calidad y la oportunidad de sus suministros a la propia calidad y oportunidad de los de la organización (Atehortúa, Bustamante y Valencia, 2008).

Herramientas de la Gestión de calidad

-Diagrama de afinidades: El objetivo de este diagrama es organizar información obtenidas a través de la tormenta de ideas, incluyen hechos, opiniones e ideas sobre los departamentos que no se encuentren llevando un orden. Para cumplir con el propósito es importante la participación de los trabajadores para el aporte de sus ideas y estas se llevan a consenso sin necesidad de discutir.

-Diagrama de Relaciones: Presenta los vínculos de los factores/problemas de una situación en donde las causas están relacionadas de manera muy compleja y es utilizada para aclarar las interrelaciones que esta tenga.

-Diagrama de decisiones de acción: Tiene como objetivo identificar diversos acontecimientos que puedan suceder al iniciar un proceso, mediante los aportes recibidos en el gráfico traza las diferentes acciones a cumplir y es justo ahí donde se pueden producir contingencias para las cuales ya se tiene rescatada una solución.

-Diagrama de Flechas: Es una representación gráfica de una red donde se

Visualizan las actividades planificadas con un tiempo determinado para su cumplimiento, este diagrama es la combinación de la técnica (PERT) y el Método (CPM) (Verdoy, Mateu, y Sagasta, 2006)

Objeciones de la gestión de la calidad

Udaondo (2011) menciona Los problemas que enfrenta establecer un sistema de gestión de calidad son:

- Implicará dedicarle bastante tiempo y trabajo.
- Se producirá el fenómeno típico de la resistencia al cambio (p.12).

Modelos Internacionales

Modelo Premio Deming

Sigue los siguientes lineamientos, Aldana y Vargas (2014):

a. La política general de la calidad: Describe los distintos aspectos de la empresa en cuanto a su funcionalidad

b. La gestión de la organización: Analiza los campos de responsabilidad y autoridad y el trabajo en equipo entre los departamentos. De la misma manera, verifica cómo está organizada la empresa para llevar a cabo el control de la calidad.

c. La política general de la calidad: Describe los distintos aspectos de la empresa en cuanto a su funcionalidad. b. La gestión de la organización: Analiza los campos de responsabilidad y autoridad y el trabajo en equipo entre los departamentos. De la misma manera, verifica cómo está organizada la empresa para llevar a cabo el control de la calidad.

d. Estandarización: Explora los procedimientos para el establecimiento, revisión y baja de los estándares.

e. Estandarización: Explora los procedimientos para el establecimiento, revisión

y baja de los estándares.

f. actividades para el aseguramiento de la calidad: Se estudia el sistema que ha diseñado y desarrollado la alta dirección para la garantía de calidad, verificando que se analicen en detalle todas las actividades que garanticen el servicio o el producto.

g. Mantenimiento y control: Se realizan las revisiones periódicas de los procedimientos empleados para el mantenimiento y mejora de la calidad.

h. Actividades de mejora: Se observa cómo se seleccionan los problemas críticos y el enfoque para su solución.

i. Resultados: Analiza los resultados obtenidos en el análisis de la calidad de los servicios y productos de manera comparativa.

j. Planes futuros: Se verifica si las oportunidades de mejora y las fortalezas actuales son debidamente reconocidas y cuál es el método que se utiliza para la sostenibilidad y la mejora continua de la organización.

Modelo del Premio Malcom Baldrige

Es un modelo poco distinguido y creado en estados unidos en memoria del impulsor de comercio norteamericano, no es conocida, pero si lo aplican las grandes empresas multinacional del lugar para evaluar y mejorar la calidad. Este modelo cuenta con 7 dimensiones para medir la gestión de la calidad (Aldana y Vargas.2014).

Liderazgo

Planificación estratégica

Enfoque al cliente y mercado

Informe y análisis

Desarrollo y dirección de los recursos humanos

Gestión por procesos

Resultados Empresariales

Modelo EFQM

Es un modelo no prescriptivo, basado en realizar un análisis de la organización en sistema de gestión mediante determinados criterios, permitiéndose establecer planes de mejora que se apoyan en la acción de alcanzar las metas.

Se compone de 9 perspectivas y 32 subcriterios divididos entre agentes facilitadores y resultados (Ferrando y Granero,2005).

-Agentes Facilitadores: incluye Liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas, recurso, procesos. Es la manera de accionar de la organización

-Resultados: incluye resultados en los clientes, resultado en la persona, resultados en la sociedad y resultados clave. Es lo que alcanza la organización (Ferrando y Granero,2005).

Gestión de la calidad Según ISO 9001:2015

Son normas internacionales que brinda ciertos criterios o requisitos que se tienen que cumplir para llevar a cabo un verdadero sistema de gestión de calidad, esta tiene un enfoque global y su aplicación se puede dar en cualquier tipo de organización. Se interpreta como enfoque global porque se centra en la mejora continua a través de su diseño del círculo de Deming que es: Planear, Hacer, Verificar y Ajustar.

Los requisitos que evalúan son:

El conocimiento del contexto

Liderazgo

Planificación

Apoyo

Operación

Evaluación con del desempeño

Mejora (ISO 9001:2015)

Calidad

Juran y Gryna (como se citó en Tarí ,2000) menciona que es “la Satisfacción del cliente significa que un bien o servicio cumple las características deseadas por el comprador y carece de deficiencias” (p.20).

Otro termino asociado a la calidad según Nava (2005) dice que “La calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación de cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo” (p.15).

La calidad puede ser observada desde dos puntos de vista siendo la primera el cumplimiento de todos los procesos encaminados a cumplir con la calidad y la segunda en cómo perciben las personas un determinado bien o servicio.

Clases de Características de la Calidad

Según Benavides y Quintana (2003) definen las siguientes características:

- Físicas: mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas.
- Sensoriales: relacionadas con el olfato, tacto, gusto, vista y oído.
- De comportamiento: cortesía, honestidad, veracidad, ética, etc.
- De tiempo: puntualidad, fiabilidad o confiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad, etc.
- Ergonómicas: relacionadas con aspectos antropocéntricos, relativas a la seguridad, etc.
- Funcionales: posibilitan el desarrollo de las prestaciones.

Importancia de la calidad

-Costos y participación del mercado: las mejoras de la calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorro en de los costos por la reducción de fallas.

-Prestigio de la organización: la calidad surgirá por las percepciones que tengan los clientes sobre los productos y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores

-Responsabilidad por los productos: las organizaciones que elaboren productos o brinden servicios con ciertos errores pueden ser responsabilizadas por los daños que resulten de su uso.

-Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto como para una compañía como para un país” (Carro y Gonzales, 2012, p.2)

Gurús de la Gestión de la calidad

Según Aldana de Vega,et (2011), comento sobre los siguientes autores:

-Joseph M. Juran: Apoya su teoría en temas estratégicos, de planeación y liderazgo. Considera que la baja productividad y calidad se debía a la ausencia de planeación o ineficiencia en la misma, para lo cual propone la trilogía de la calidad: planeación, control-mejoramiento continuo; etapas que deben estar unidas e interactuando permanentemente

-Edward Deming: Es reconocido como el padre de la calidad en Japón. Su misión fue siempre la búsqueda del mejoramiento. Apoyado en la filosofía básica de las organizaciones, busco que los métodos estadísticos perduraran y aportaran al avance de las organizaciones, razón por el cual su enfoque inicial radico en la

estadística, en especial en el análisis de la capacidad de los procesos.

-Philip B. Crosby: nació en Estados Unidos en 1926. Comenzó su trabajo como profesional de la calidad en 1952 en una escuela médica, donde ponía gran empeño en los clientes y en los procesos. Aquí es donde le surge la idea de cero defectos, la cual se enfoca en elevar las expectativas de la administración y motivar y concientizar a los trabajadores acerca de la calidad, aspecto que Halpin define como “promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien siempre”.

-David E. Garvín: Ha sido profesor de la escuela de negocios de Harvard .su desarrollo teórico ha contribuido a la gestión de calidad, a las organizaciones que aprenden y, por supuesto, al mejoramiento continuo. Además, se destaca por su aporte de las ocho dimensiones de la calidad: actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida, para lo cual sugiere múltiples dimensiones

Trilogía de la calidad

Juran (1990) dice que “La gestión de la calidad se realiza por medio de una trilogía de procesos de gestión: Planificación de la calidad, control de calidad, mejora de la calidad” (p.13). en primer punto se explica de lo que es la planificación de la calidad en donde Juran (1996) lo define como “es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes” (p.15)

La planificación de la calidad consiste en:

- Identificar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de esos clientes.
- Traducir esas necesidades a nuestro lenguaje.

- Desarrollar características del producto que puedan responder de forma óptima a esas necesidades.
- Desarrollar un proceso que sea óptimamente capaz de producir las características del producto.
- Transferir el proceso a las fuerzas operativas. (Juran,2007, p83).

Control de la calidad: se evalúa el comportamiento de la calidad real, se compara el comportamiento con los objetivos de calidad y se actúa con las diferencias

El Control de calidad consiste en:

Cumplan los objetivos de calidad establecidos.

Detecten las desviaciones de los niveles de comportamiento planificados.

Restablezcan el comportamiento en los niveles planificados.

Mejora de la calidad: “es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes” (Juran,1996, p.16)

La mejora de calidad consiste en:

Desarrollo de nuevos productos para sustituir modelos antiguos.

Adopción de nueva tecnología (por ejemplo, ordenadores que sustituyen sistemas de información manuales).

Revisión de los procesos para reducir los índices de error.

Liderazgo

Robbins y Judge (2006) definen el liderazgo como “La aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas” (p.385).

También Maxwell (2015) menciona que “El liderazgo es influencia” (p.126)

La efectividad del líder

Naranjo (2016) dice que “La efectividad viene de la capacidad del líder para

adaptar su conducta a ciertas señales de la situación, como pueden ser la urgencia en la toma de decisiones o el grado de preparación de sus empleados” (p.63).

Conductas del liderazgo

Yukl (2008) divide en dos categorías las conductas, las cuales son:

Consideración: esta categoría de conducta se refiere a la preocupación por las personas y las relaciones interpersonales

Iniciación de estructura: esta tarea se refiere a la preocupación del líder por completar la tarea. (p.54).

Niveles en el liderazgo

Maxwell (como se citó en Cadena, 2018) definió cinco niveles:

Nivel 1: Posición. “las personas te siguen por que deben seguirte”.

Nivel 2: Consentimiento, las personas te siguen porque lo desean”.

Nivel 3: Producción. “Las personas te siguen debido a que haz echo por la organización”.

Nivel 4: ayuda al desarrollo de las personas. “las personas te siguen por lo que haz echo por ellas”.

Nivel 5: Personaje. “las personas te siguen por ser quien eres y por lo que representas. (p.63).

Competencias directivas del Liderazgo

Rabouin (2017) señala dos posiciones extremas que son:

Modelo coach: Actividad de entrenamiento permanente

Modelo heredero: usufructuar el esfuerzo de otros. (p.95)

Funciones de un líder

Urcola (2000) define las siguientes funciones:

- Percibir la necesidad del cambio
- Crear una nueva visión y fijar la dirección
- Establecer las prioridades
- Movilizar a los seguidores
- Resolver las tensiones y conflicto
- Mantener y fortalecer la cohesión
- Conseguir los fines propuestos (p.222).

Características del liderazgo

Las siguientes características son universales o personales distintivos que pudieran separar a los líderes eficaces de los ineficaces.

-Impulso: los líderes de éxito tienen gran energía, muestran determinación y son tenaces.

-Confianza en uno mismo: los líderes exitosos confían en sí mismos y en sus competencias.

-Creatividad: el líder de éxito es creativo y original en su pensamiento.

Habilidad cognitiva: los líderes exitosos tienen la inteligencia para integrar e interpretar la información del conocimiento.

-Conocimiento del negocio: los líderes de éxito conocen su industria y las bases técnicas de las mismas

-Motivación: el líder exitoso goza al influir en otros para alcanzar metas compartidas.

-Flexibilidad: los líderes que alcanzan el éxito se adaptan para ajustarse a las necesidades de los seguidores y a las demandas de las situaciones” (Jones y George ,2014, p.324)

Estilos Tradicionales de liderazgo

Los estilos son los patrones de conducta que muestra el líder. Los estilos tradicionales son los siguientes:

-Estilo autocrático: Estos líderes están orientados a las tareas, y tienden a supervisar extremadamente, son muy directivos y no le es fácil ser flexible con su autoridad.

-Estilo democrático: Se caracteriza en general por ser incentivar la participación y es lo que prefieren los ejecutivos y empleados modernos. Estos líderes tienden a ser flexible con su autoridad con los subalternos haciendo participar en las decisiones y en la planeación de la empresa.

Estilo permisivo: Estos líderes permiten a los subalternos que se conduzcan con mucha libertad, aconsejándoles o dándoles información cuando lo pidan”

(Dalton, Hoyle y Watts ,2006, p.297).

Habilidades de los lideres

Katz (como se citó en Hiriyyappa,2018) menciona que existen tres habilidades que son innatas al líder pero que lo puede desarrollar en el transcurso

-Habilidades técnicas: se refieren a los conocimiento y habilidades necesarias para realizar una tarea particular o una actividad necesaria para tu trabajo

-Habilidades Humanas: ayudan a un líder a trabajar eficazmente a trabajar eficazmente con sus subordinados, compañeros y superiores para lograr con éxito los objetivos de la organización.

-Habilidades conceptuales: se refieren a pensar de manera abstracta y ver relaciones entre entidades diferentes (p.7).

Teorías de Contingencia del Liderazgo

Crespo, Peña, López, Madrid y Carreño (2003) confirman que “Tras hacerse evidente que predecir el éxito en el liderazgo requería algo más elaborado que aislar unos cuantos rasgos del líder o determinar comportamientos deseables, aparece un enfoque basado en las influencias situacionales” (p.228).

-Modelo Situacional del Liderazgo

La manera de dirigir a un grupo debe de ser según las condiciones de trabajo.

Konopaske y Matteson (2006) afirma:

Cuando la búsqueda del “mejor” conjunto no logró revelar una mezcla y estilo de liderazgo eficiente para todas las situaciones, se desarrollaron las teorías situacionales de liderazgo, que sostienen que la efectividad del líder es una función de diversos aspectos de la situación de liderazgo. (p.497)

Fiedler desarrolló el modelo de contingencia de la efectividad del liderazgo, en el que afirma que el desempeño de los grupos depende de la interacción entre el estilo del liderazgo y el carácter favorable de la situación.

Robbins y Judge (2006) menciona que “Fiedler distinguió tres dimensiones de contingencia que, afirma, definen los factores situacionales claves que determinan la eficacia del liderazgo” (p.393).

Las dimensiones de la contingencia son las siguientes,

1.Relaciones Líder-Miembro: Grado de confianza en sí mismo, confiabilidad y respeto que los miembros tienen en su líder.

2.Estructura de las tareas: grado que se definen los procedimientos para los deberes del puesto.

3.Poder del puesto: grado de influencia que el líder tiene sobre las variables de poder como contratación, despido, disciplina, ascensos y aumentos de sueldo

(Robbins y Judge (2006).

Fiedler y los Tipos Lideres

Existen dos características personales, según Pérez (2018):

- Líderes relacionados a las relaciones con la persona, que son aquellos que se centran en desarrollar buenas relaciones con sus subordinados
- Líderes orientados a la tarea, que son los que se preocupan de que los subordinados realicen bien su trabajo (p.169).

Teoría situacional de Hersey y Blanchard

Estos autores mencionan que los lideres deben de variar su forma de actuar explicado por dos tipos de conducta. Ramos (2005) afirma:

La teoría situacional de liderazgo de Hersey y Blanchard (1969) es una extensión de los modelos de dos dimensiones presentados anteriormente y parte de dos categorías de conducta de liderazgo: conducta de tarea y conducta de relación. La conducta de tarea es el grado por el cual los lideres organizan y definen los roles del personal subordinado, explican la tarea que tiene que hacer, como y cuando realizarlas. La conducta de relación es el grado por el cual mantienen las relaciones con los subordinados proporcionado apoyo socioemocional. (p.73)

Definición Conceptual

Respeto

Boritzer (2016) dice que “Significa que tenemos que ser cuidadosos de lo que decimos y de lo que hacemos a la Persona, incluso de lo que pensamos sobre las Personas” (p.1).

Confianza

Torre (2019) explica que “En el contexto de un equipo es la seguridad que tienen todos los componentes sobre las intenciones de cada uno de sus compañeros” (p.20).

Planificación de Tareas

Ramos (2014) detalla que “consiste en elaborar una lista de las tareas que son susceptibles de ser delegadas y una lista de las personas que han de realizarla” (p.32).

Procedimiento

Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S (2017) lo define como “Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso” (p.5).

Segmentación

Toda Empresa debe definir o identificar a que cliente quiere llegar a vender su Producto o Servicio por lo que es necesario Segmentar según (Ortis, Gonzáles, y Giraldo (2015) dice que “no es más que la identificación a través de diversas variables de características similares que posee un subgrupo de mercado y que la diferencia del resto” (p.131).

Procesos

Todas las Empresas realizan actividades de forma continua lo cual Arrogante (2018) lo define como “los sistemas de workflow o flujo de Trabajo” (p.92).

Control

Torres (2015) dice que “es un componente irrenunciable, es el agente homeostático que tiene la capacidad de regular el sistema y volver al equilibrio” (p.255)

Retroalimentación(FeedBack)

García (2017) lo conceptualiza como “Vocablo inglés que proviene del verbo to Feed y Back que significa Retorno; da a entender las ideas de retroalimentación,

Respuesta , Opinión o Reacción, Resultante de un Estimulo recibido”(p.50)

Capacitación

En toda empresa se debe de buscar el desarrollo de las personas tanto como de actitudes, conocimientos y habilidades, Orozco (2017) interpreta la capacitación como “una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas” (p.4).

Plan de Mejora

Publicaciones MAP (2017) menciona que es el “Conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación” (p.5).

Recursos Tecnológicos Tangibles

Aparicio (2015) dice que “Son los recursos técnicos que tiene soporte físico” (p.275).

III. HIPOTESIS

Para la investigación no se planteó la formulación de hipótesis, porque no es necesario que lleve para investigaciones descriptivas (Gómez,2006).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño Transversal No experimental

Transversal porque Su Objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista,2014)

Y no experimental porque Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente

El tipo de Investigación del Proyecto fue Cuantitativo

Guerrero (2015) dice que “consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales” (p.48)

El nivel de Investigación que se aplicó en el trabajo fue Descriptivo,

Santiesteban (2017) dice que el Estudio Descriptivo “Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.57).

4.2 Población y Muestra

La población estuvo conformada por 34 Micro y Pequeñas Empresas Vitivinícolas del Distrito de Lunahuaná Registradas en el Directorio de Productores de Pisco 2015 (Ministerio de la Producción, sf)

El tipo de muestra es no probabilístico, estará conformada por 8 Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industrial-Rubro vitivinícola del distrito de Lunahuaná,2019

-Criterios de Inclusión: Representantes

-Criterios de Exclusión: Trabajadores y clientes.

4.3 Definición y Operacionalizacion de las variables e indicadores

| Titulo | Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|--|---|--|---|------------------------------------|--------|
| Caracterización del liderazgo para la Gestión de la calidad en las Micro y pequeña Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el distrito de Lunahuaná-2019 | Liderazgo | Dalton, Hoyle, y Watts (2006) dice que “El líder se ve afectado por la Relación entre él y sus seguidores, por la tarea y su poder formal”(p.294): | Relación Líder-Miembro Alberto Ramirez (2004) comentan que “Se refiere al grado en que, a los miembros del grupo, les agrada el líder y confía en él, estas dispuestos a seguirlos” (p.60) | Grado de Respeto | Likert |
| | | | Estructura de la tarea Palomo (2007) explica que “Cuando una tarea está definida vagamente y de manera ambigua (no estructurada), resulta más difícil ejercer el liderazgo que cuando esta explícitamente definida y detallada (estructurada)” (p.30) | Grado de confianza | Likert |
| | | | Poder Otorgado por el puesto Palomo (2007)Este factor excluye cualquier fuente de Poder que no sea la inherente al puesto de trabajo que se desempeña (p.30). | Formulación de las tareas | Likert |
| | | | | Definición de los Procedimientos | Likert |
| | Gestión de calidad | Udaondo (1992) dice que es “el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5) | Planificación de la calidad Juran (1990) explica que “consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente” (p.13). | Grado de poder | Likert |
| | | | Control de la calidad Juran (1990) dice que “Este proceso consta de Evaluar el comportamiento real de la calidad, comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad y actuar sobre las diferencias”(p.19) | Identificación de los clientes | Likert |
| | | | Mejora de la calidad Juran (1990) define que “Es el medio para elevar las cuotas de la calidad a niveles sim Precedentes (Avances)” (p.19). | Desarrollo del diseño del producto | Likert |
| | | | | Desarrollo de un proceso adecuado | Likert |
| | | | | Evaluación de los resultados | Likert |
| | | | | Retroalimentación | Likert |
| | Grado de información que se brinda al personal | Likert | | | |
| | Realización de proyectos de mejora de los elementos tangibles | Likert | | | |

4.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

La técnica a empleada en la investigación es la encuesta y el Instrumento

Cuestionario:

Baena (2017) dice que “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p.82).

Baena (2017) explica que “el Instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario” (p.82).

4.5 Plan de análisis

Recolección de datos: se realizará el planeamiento de cómo será el procesamiento para el recojo de información.

Codificación de las Preguntas Cerradas

Elaboración de libro de códigos

Procesamiento de la Información

-Agrupar y estructurar los datos obtenidos en el libro

Publicación de Resultados:

Los datos obtenidos de campos serán publicados a través de tablas, gráficos y figuras para dar respuesta los resultados de la investigación.

La herramienta del Procesamiento: Programa Excel para la agrupación de códigos y creación de Gráficos

4.6 Matriz de consistencia

4.7 Principios Éticos

Los Principios según (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,2019) son:

-Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En la investigación se protegió a las personas que serían objetos de estudios no revelando su información o sus datos lo cual se encuentra redactado en el consentimiento donde especifica que la información que brinden guardarán confidencialidad.

-Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En la investigación por medio del consentimiento informado se informó a los representantes que su aceptación para participar de la investigación es voluntaria es decir no se les obligo de ninguna forma que acepte, además se le indico el propósito de la investigación para que este tenga conocimiento de los fines que tiene el estudio.

-Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. Al informar a los representantes del Propósito de la investigación que se deriva de un problema a la cual se quiere dar solución trae consigo beneficios, es decir que mediante su aceptación de participar en la investigación se va resolver una problemática para

beneficio propio de cada una de las Mypes y no para usarlo con fines perjudiciales.

-Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. Al incluir a los participantes de la investigación se realizó sin discriminar de ninguna forma posible y se eligió a estos sin observar las Mypes más resaltantes o las Mypes pocas resaltantes, además se les informo a través del consentimiento informado que todos tienen acceso a observar los resultados cuando la investigación sea publicada por la Universidad.

-Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. En la investigación no existe conflicto de intereses que puedan afectar la información que los representantes hayan brindado, se realizó los resultados sin modificar datos con el fin de favorecer a otras personas.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1. Han Faltado Respeto al Personal.

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 5 | 62.5% |
| Casi Nunca | 2 | 25% |
| En Ocasiones | 1 | 12.5% |
| Casi Siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los Representantes-Elaboración propia

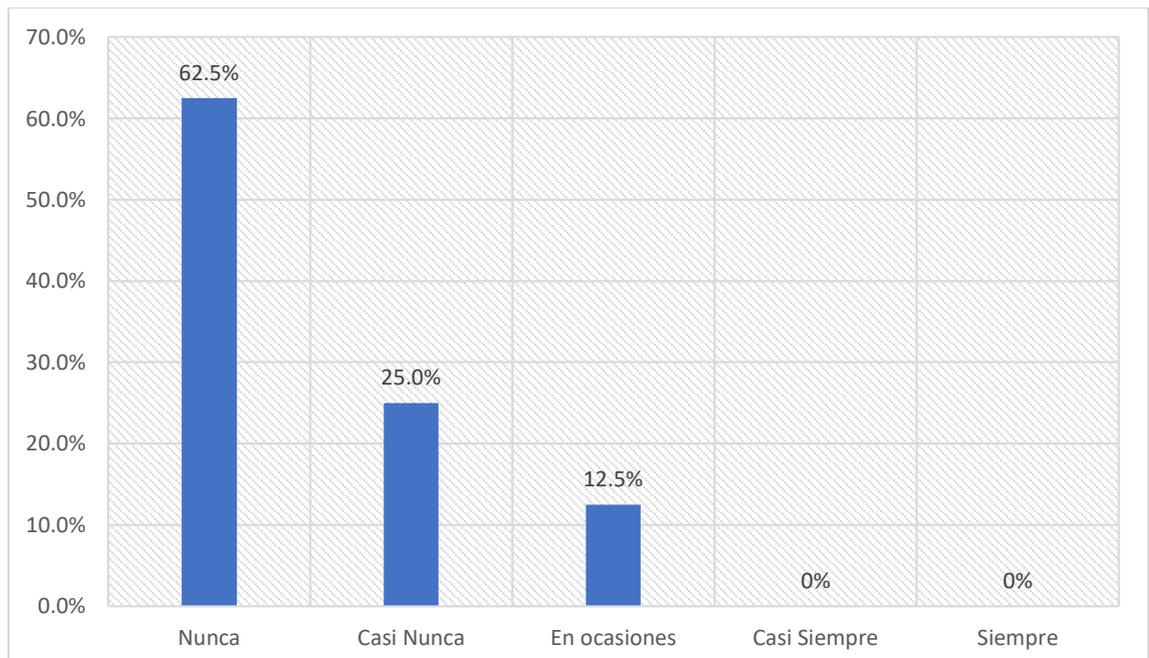


Figura 1. Han faltado el respeto personal.

Fuente: Tabla1

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 62.5% Nunca han faltado el respeto a su personal, el 25% Casi nunca han faltado el respeto a su personal y el 12.5% que en ocasiones han faltado el resto a su personal.

La gran mayoría de los encuestados nunca ha faltado el respeto al personal y en un menor porcentaje si ha faltado el respeto en ciertas ocasiones.

Tabla 2. Trabaja con Familiaridad

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 1 | 12.5% |
| En Ocasiones | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 3 | 37.5% |
| Siempre | 4 | 50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los Representantes-Elaboración propia

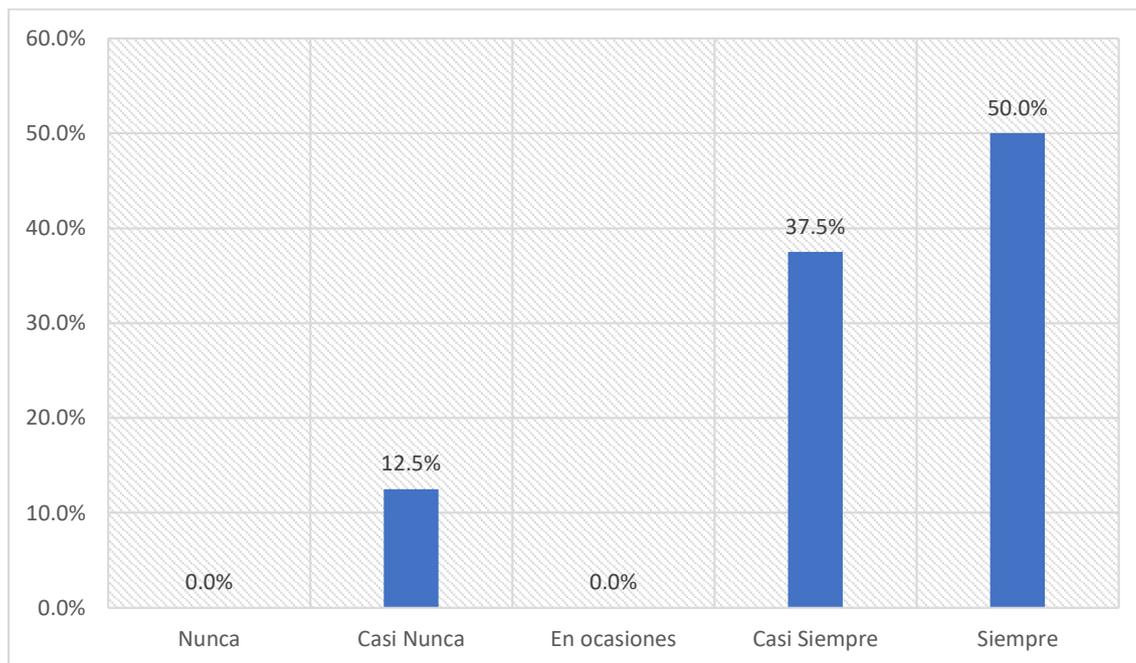


Figura 2. Trabaja con familiaridad

Fuente: Tabla2

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 50% siempre trabaja con familiaridad con el personal, el 37.5% Casi siempre trabaja con familiaridad y que el 12.5% Casi Nunca trabaja con familiaridad.

Más de la mitad de los encuestados trabajan con familiaridad con su personal en la realización del trabajo y un pequeño porcentaje no tiene un trato de confianza con su personal.

Tabla 3.Planifican las tareas

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| En Ocasiones | 1 | 12.5% |
| Casi Siempre | 5 | 62.5% |
| Siempre | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-elaboración propia

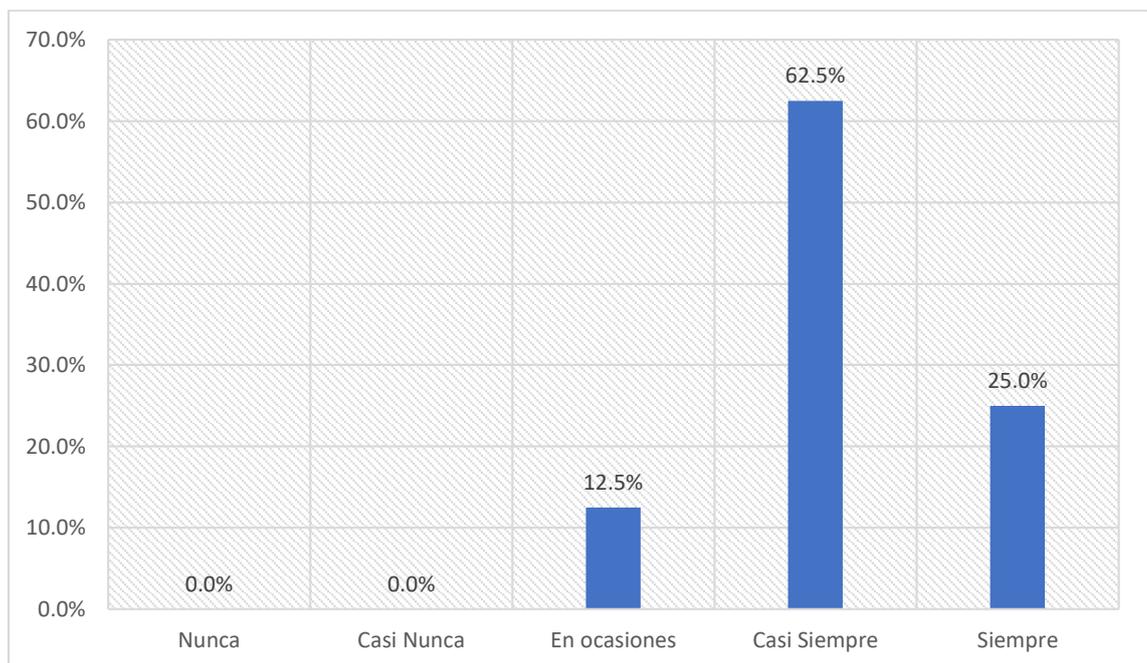


Figura 3.Planifican las tareas

Fuente: Tabla3

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 62.5% Casi siempre planifican las tareas, el 25% siempre planifican las tareas y el 12.5% en ocasiones

planifican las tareas.

Tabla 4. Realizan inducciones del procedimiento de trabajo

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| En Ocasiones | 2 | 25% |
| Casi Siempre | 3 | 37.5% |
| Siempre | 3 | 37.5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-Elaboración propia

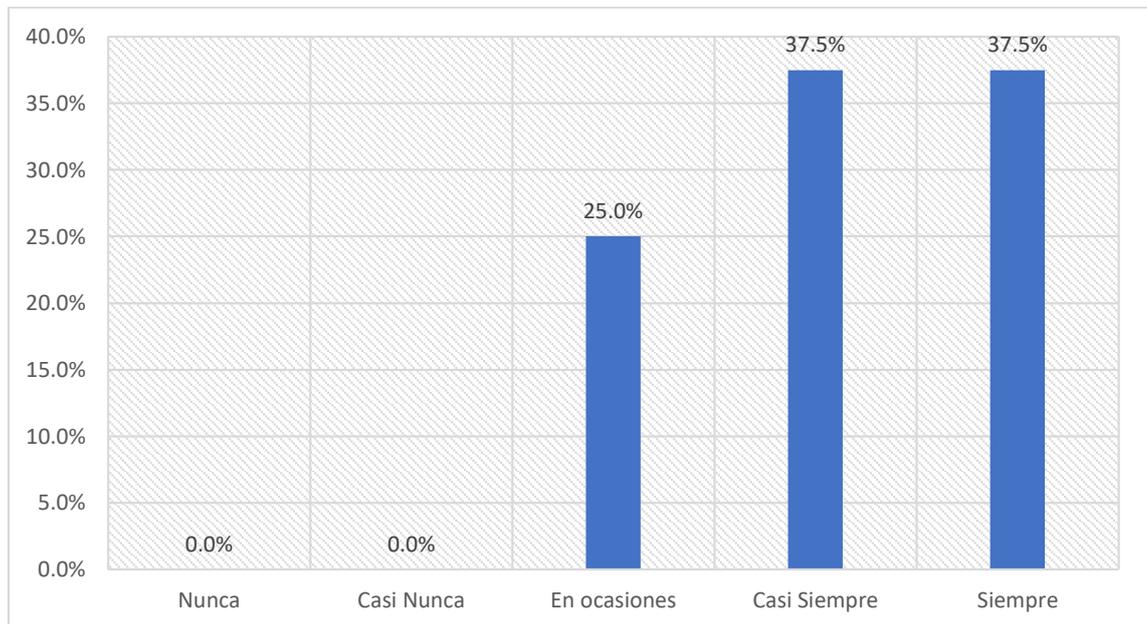


Figura 4. Realizan inducciones del procedimiento de trabajo

Fuente: Tabla4

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 37.5% Casi siempre realizan inducciones del procedimiento de trabajo, el 37.5% siempre realizan inducciones del procedimiento de trabajo y el 25% en ocasiones realizan inducciones

del procedimiento de trabajo. Los representantes acostumbran a realizar inducciones del procedimiento de trabajo y en un menor porcentaje no lo hacen por que explican que sus trabajadores ya conocen como realizar sus labores.

Tabla 5. *Toman decisiones de manera autónoma*

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 12.5% |
| Casi Nunca | 3 | 37.5% |
| En Ocasiones | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 1 | 12.5% |
| Siempre | 3 | 37.5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-Elaboración Propia

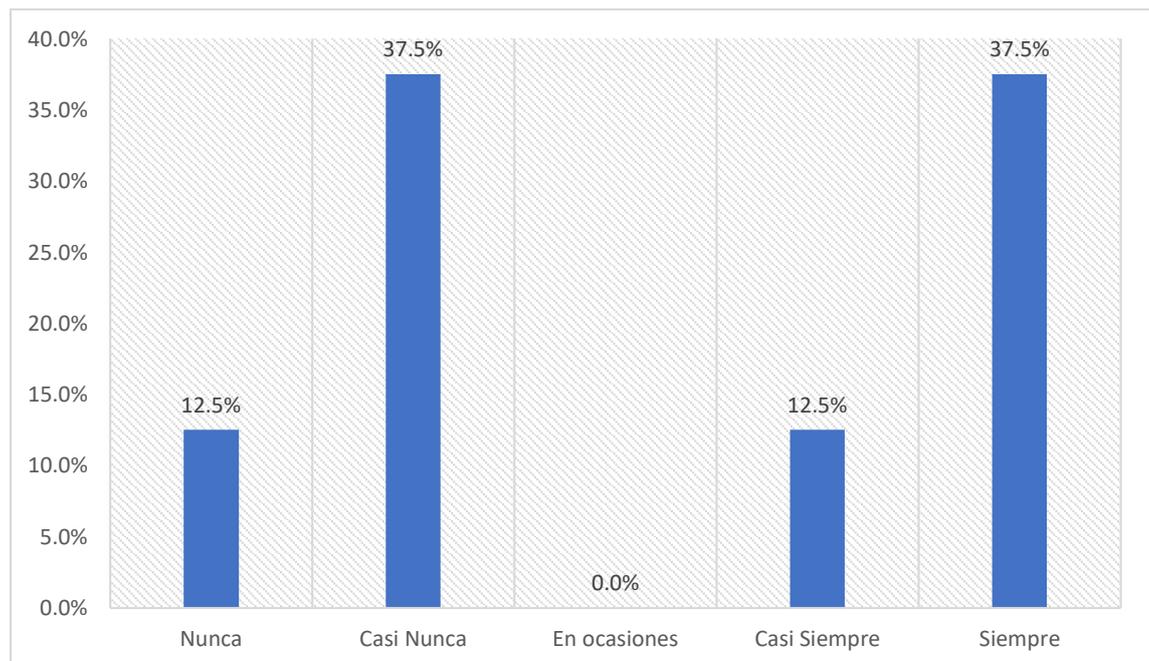


Figura 5. *Toman decisiones de manera autónoma*

Fuente: Tabla

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 37.5% casi nunca toman decisiones de manera autónoma, 37.5% siempre toman decisiones de manera autónoma ,12.5% casi siempre toman decisiones de manera autónoma y el 12.5% nunca toma de decisiones de manera autónoma.

Tabla 6.Definen el mercado meta para la comercialización de sus productos

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 3 | 37.5% |
| En Ocasiones | 4 | 50% |
| Casi Siempre | 0 | 0 |
| Siempre | 1 | 12.5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-Elaboración propia

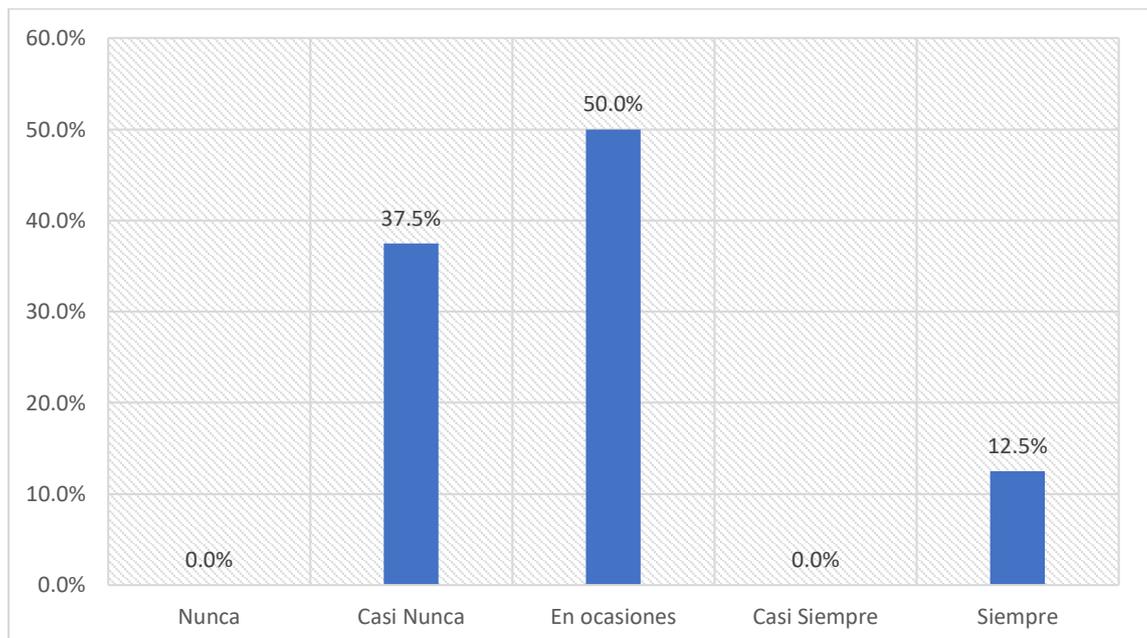


Figura 6.Definen el mercado meta para la comercialización de sus productos

Fuente: Tabla6

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 50% En ocasiones define su mercado meta, el 37.5% casi nunca definen su mercado meta, y el 12.5% siempre tiene definido su mercado meta.

La mayoría de administradores no tienen bien definido su mercado meta para la comercialización de sus productos y un solo el mínimo de porcentaje si define siempre su mercado meta.

Tabla 7. *Desarrollan el diseño del producto*

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| En Ocasiones | 1 | 12.5 |
| Casi Siempre | 5 | 62.5 |
| Siempre | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-Elaboración propia

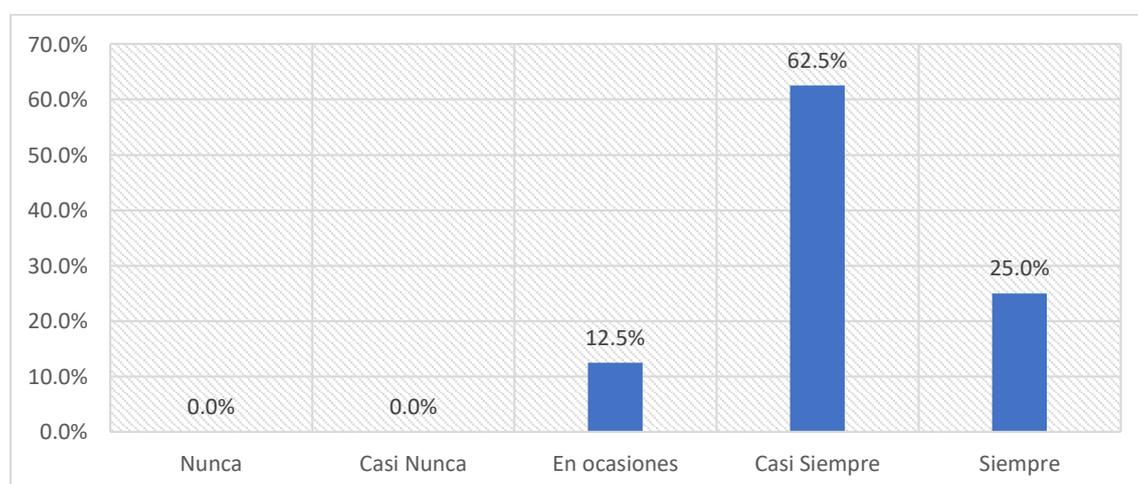


Figura 7. *Desarrollan el diseño del producto*

Fuente: Tabla7

Interpretación: Entre los Representantes encuestados se encontró que el 62.5% casi siempre desarrollan el diseño de su producto, 25% siempre desarrollan el diseño de sus productos, y el 12.5% siempre desarrollan el diseño de su producto.

En el desarrollo del diseño del producto la gran mayoría de administradores si lo realizan.

Tabla 8. Establecen los procesos necesarios para el desarrollo del producto

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| En Ocasiones | 1 | 12.5% |
| Casi Siempre | 1 | 12.5% |
| Siempre | 6 | 75% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-elaboración propia

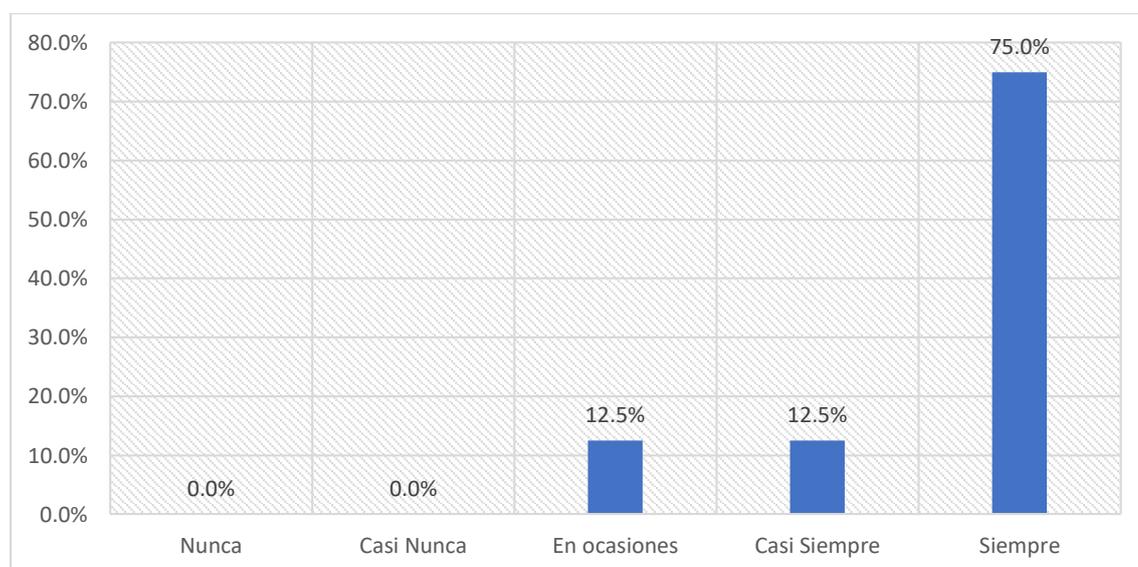


Figura 8. Establecen los Procesos necesarios para el desarrollo del producto

Fuente: Tabla 8

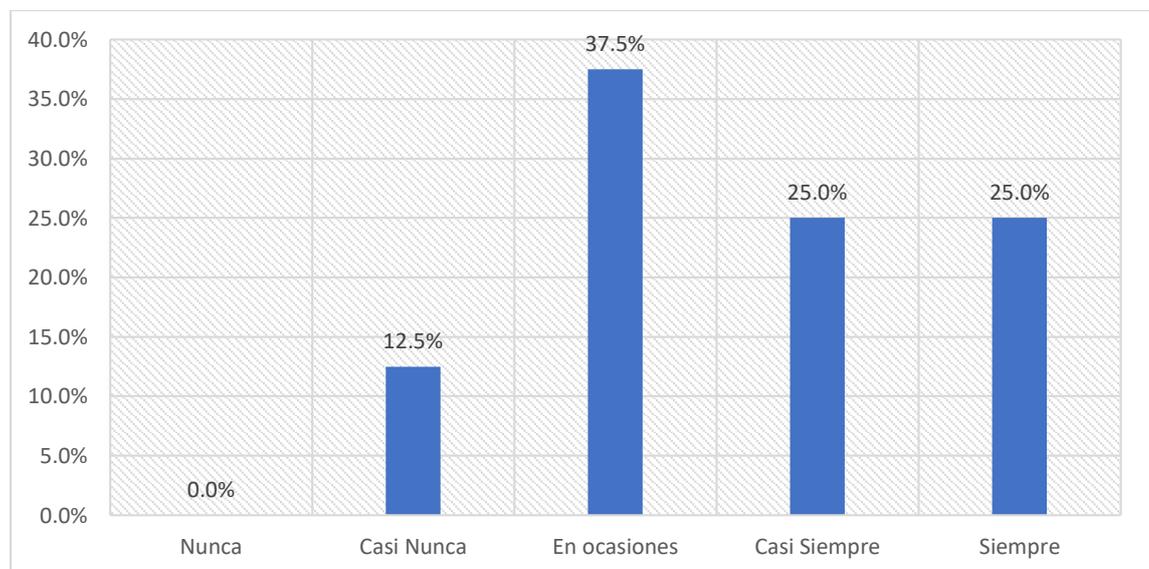
Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 75% siempre establecen los procesos necesarios para el desarrollo del producto, el 12.5% casi siempre lo establecen y 12.5% en ocasiones.

Los administradores establecen siempre y casi siempre los procesos necesarios para el desarrollar su producto.

Tabla 9.Controlan el cumplimiento de las actividades

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 1 | 12.5% |
| En Ocasiones | 3 | 37.5% |
| Casi Siempre | 2 | 25% |
| Siempre | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-elaboración propia



*Figura 9.*Controlan el cumplimiento de las actividades

Fuente: Tabla9

Interpretación: Entre los Representantes encuestados se encontró que el 37.5% en ocasiones controla el cumplimiento de las actividades, el 25% casi siempre controla el cumplimiento de las actividades, el 25% siempre controla el cumplimiento de las actividades y 12.5% casi nunca controla el cumplimiento de las actividades.

el control del cumplimiento de las actividades la mayor parte solo lo realizan en ocasiones, es decir el control no es permanente mientras tanto si existe un porcentaje significativo de que casi siempre y siempre controlan el cumplimiento de las actividades.

Tabla 10. *Toman medidas correctivas al encontrar desconformidades*

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 0 | 0% |
| En Ocasiones | 2 | 25% |
| Casi Siempre | 5 | 62.5 |
| Siempre | 1 | 12.5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-Elaboración propia

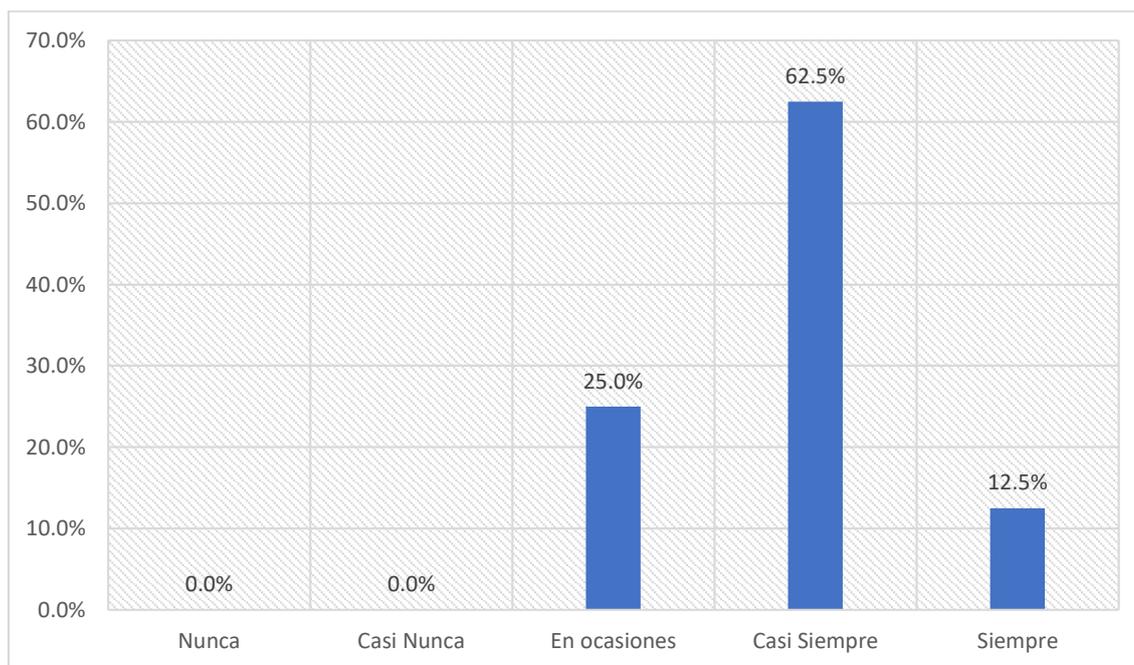


Figura 10. Toman medidas correctivas al encontrar desconformidades

Fuente: Tabla10

Interpretación: Entre los encuestados se encontró que el 62% casi siempre toman medidas correctivas, el 25% en ocasiones toman medidas correctivas y el 12.5% siempre toma medidas correctivas.

Más del 50% de los administradores casi siempre toman medidas correctivas, y un porcentaje significativo toma medidas correctivas en ocasiones

Tabla 11. *Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles*

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi Nunca | 1 | 12.5% |
| En Ocasiones | 2 | 25% |
| Casi Siempre | 3 | 37.5% |
| Siempre | 2 | 25% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-elaboración propia

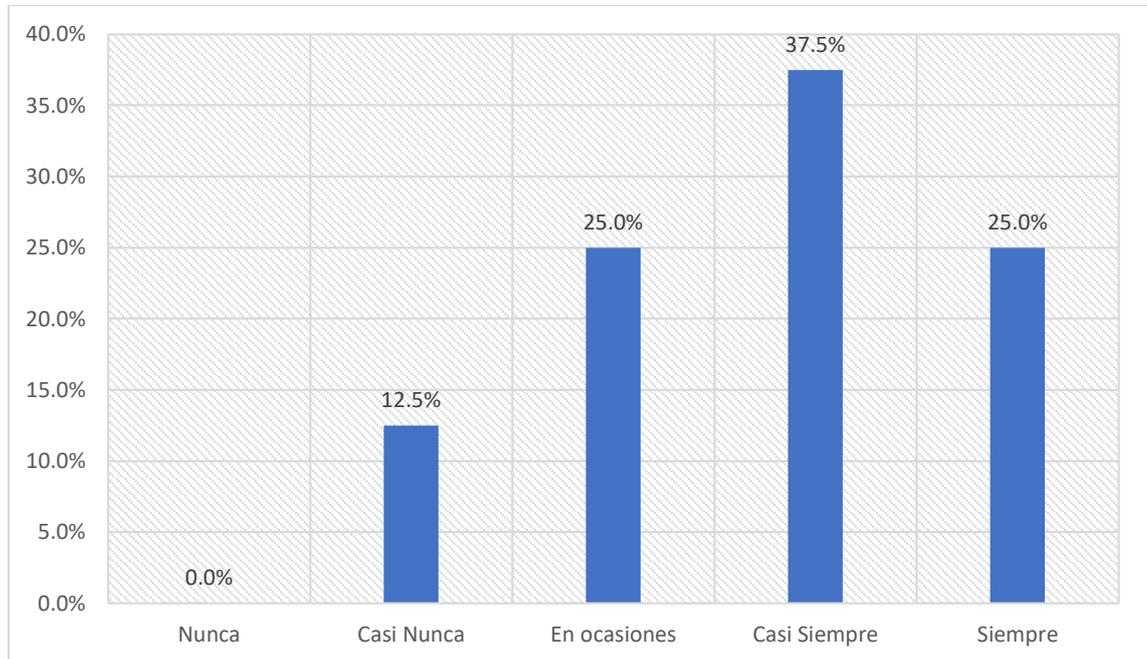


Figura 11. Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Entre encuestados se encontró que el 37.5% casi siempre implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles, 25% siempre implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles, 25% en ocasiones implementan proyectos de mejora de los elementos tangibles y el 12.5% casi nunca implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles.

Más del 50% casi siempre y siempre implementa proyecto de mejora de los elementos tangibles y el 32.5% solo implementa proyectos de mejora en ocasiones y casi nunca

Tabla 12. *Capacitan al personal acerca de cómo mejorar la calidad*

| ITEM | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 1 | 12.5% |
| Casi Nunca | 1 | 12.5% |
| En Ocasiones | 3 | 37.5% |
| Casi Siempre | 1 | 12.5% |
| Siempre | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicado a los representantes-elaboración propia

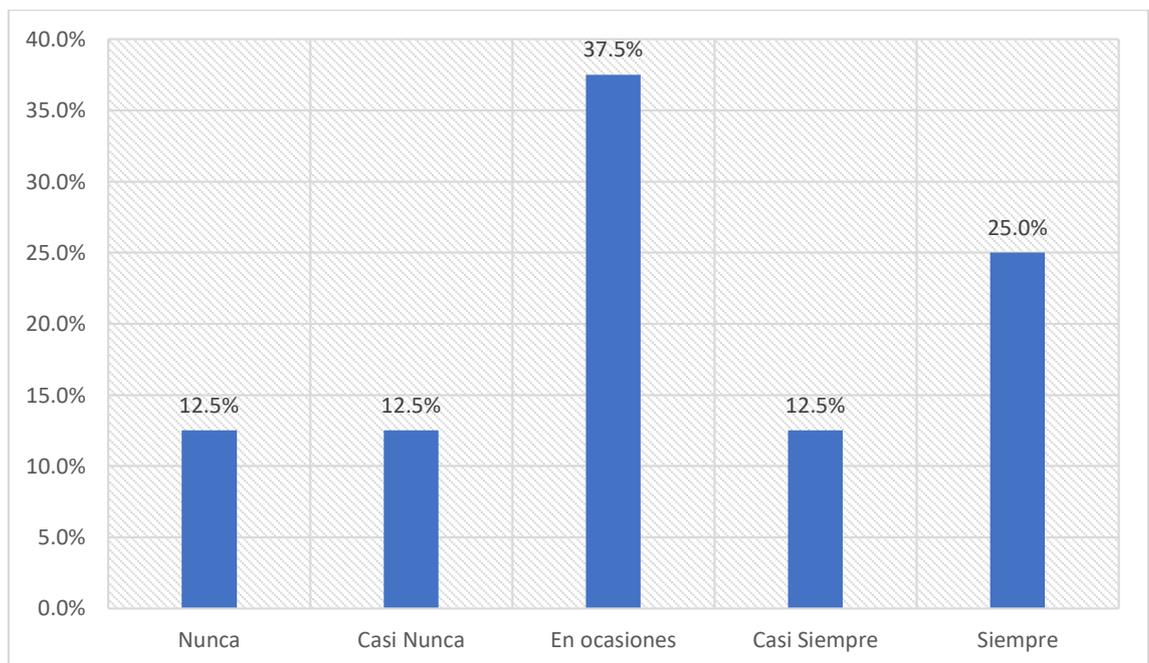


Figura 12. *Capacitan al personal acerca de cómo mejorar la calidad*

Fuente: Tabla12

Interpretación: Entre los Representantes encuestados se encontró que el 37.5% en ocasiones capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad, el 25% siempre capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad, el 12.5% casi siempre capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad, 12.5% casi nunca capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad, El 12.5% nunca capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad

5.2 Análisis de Resultados

De acuerdo al objetivo General: Identificar las principales Características del Liderazgo para Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Industria-rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019, en la **Tabla N° 5:** Toman decisiones de Manera Autónoma, el 50% de los representantes no están tomando las decisiones de manera por su cuenta ,es decir que para la solución de algún problema el representante que tanto tiene la facultad de resolver un problema haciendo uso de su razonamiento individual sin la intervención de otras personas. en la **Tabla N°6:** definición del mercado meta para la comercialización de sus productos, Entre los encuestados se encontró que la mitad ,el 50 % esporádicamente define su mercado meta, este dato no se asemeja a la investigación de Mendieta (2014) quien concluye que en la Empresa de estudio Cemex identifican sus clientes mediante 6 segmentos, los resultados en esta investigación demuestra que las Mypes Vitivinícolas de Lunahuaná no está identificando en su totalidad a sus clientes mediante definición de su mercado meta además que su preocupación con realizar la identificación se da con poca frecuencia, la segmentación ayuda a conocer a quien ha definido las empresas dirigir el producto teniendo en cuenta sus características para su consumo. Con respecto al objetivo específico 1: de Describir las

Características del Liderazgo en las Micro y Pequeña Empresas del Sector Industria-Rubro vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná,2019 **En la Tabla 2:** Trabaja con familiaridad se obtuvo que el 87.5 % o en mayoría de los representantes de las Mypes Vitivinícolas brindan confianza a sus trabajadores respondiendo esta ello guarda relación con la conclusión de Vizcarra y Zúñiga (2017) que especifica que En cuanto a las acciones que realizan cotidianamente como jefes de área, la mayoría de los jefes están orientadas a ganar respeto y confianza de sus colaboradores, a través de sus acciones; por su parte la mayoría de los colaboradores consideran que se transmite orgullo por la institución. En ambas investigaciones se puede notar que el trabajo de la parte administrativa brinda la suficiente confianza al trabajador de tal forma que estos puedan hacer crear un ambiente de trabajo más eficiente. En la **Tabla N°3:** Planifican las tareas, se encontró que 87.5% de los Lideres registran las tareas que se deben de realizar en su empresa de manera anticipada. **En la Tabla N°4:** Realizan Inducciones del procedimiento del trabajo el 75 % de representantes realizan inducciones del Procedimiento del trabajo no guarda relación con Puerto (2015) en los hallazgos encontrados acerca del nivel de estructuración de las tareas del líder para los subordinados indica que el gerente general tuvo como resultado 9 puntos que es considerado como la estructura de la tarea es muy baja. Al comentarse de estructura de tarea se conoce como que tan bien estas definidas las tareas y procedimientos para el cumplimiento de las actividades. Con respecto al objetivo específico 2: Determinar las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Industria-rubro Vitivinícola en el distrito de Lunahuaná,2019 , **en la Tabla N°9** Entre los Representantes encuestados se encontró que el 50 % no está cumpliendo con el control de las actividades , estos no tienen

similitud con las conclusiones que detalla De la cruz (2019) que concluye que con frecuencia realizan evaluaciones que les permite conocer las falencias y debilidades para mejorarlo. La diferencia en ambas investigaciones radica específicamente en la frecuencia de la que controla en las Mypes, no puede existir control por ciertos momentos cuando en realidad el control debe ser constante para garantizar que las actividades reales estén adecuadas a las planificadas. **En la tabla N°10:** Toman medidas correctivas al encontrar disconformidades: el 75 % de los representantes de las Mypes respondieron toman medidas correctivas al encontrar disconformidades, es decir que la mayoría de representantes establecen una acción para eliminar o corregir las causas que genero una disconformidad. **En la tabla N°11** se encontró que el 37.5% de los representantes no tienen iniciativa por realizar proyectos de mejora de los elementos tangibles de la empresa, esto no tiene relación con la investigación de Ulloa (2019) concluyendo que la totalidad (100%) de los representantes de las Mypes rubro telecomunicaciones en el distrito de Otuzco manifestaron que SI están satisfechos con los elementos tangibles de la empresa. Los resultados se diferencian en que esta investigación existe aún un porcentaje significativo de Mypes que no están implementando los proyectos de mejora mientras que el investigador Ulloa menciona que sí que el 100% de mypes indica estar satisfecho con este factor y que además es evidencia que están cumpliendo con establecer los elementos tangibles. **En la tabla N°12** se encontró que cerca del 62% de representantes de las mypes no realizan capacitan a su personal acerca de cómo mejorar la calidad, este resultado es muy distinto al de Herrera (2015) quien obtuvo que El 73% de personal encuestado considera que la empresa sí ejecuta programas de capacitación y formación en el tema de calidad total, el 16% opina que no lo hace, y el 11% no contesta. Su

conclusión fue que La calidad es el resultado de varios procesos que se deben tener en cuenta desde el principio de la creación de un producto o servicio. En este último resultado tiene un porcentaje mayor de cumplimiento de capacitación en tema de calidad mientras que la investigación presente es insuficiente cumplimiento de capacitar en las Mypes Vitivinícolas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que las principales Características del Liderazgo para Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná,2019 son que solo la mitad de representantes toma decisiones de manera autónoma y de la misma manera se da en el no cumplimiento de la definición de su mercado meta.

Conclusiones Específicas:

-De acuerdo a las Características del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el distrito de Lunahuaná,2019, se concluye que en mayor grado los representantes si trabajan con familiaridad o brindan una buena relación de confianza a los trabajadores, en su mayoría llegan a planificar las tareas y que más de la mitad de representantes realizan la inducción del Procedimiento de trabajo

-De acuerdo las características de la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-rubro Vitivinícola se concluye en gran parte los representantes no controlan el cumplimiento de las actividades, si se Toman medidas correctivas al encontrar disconformidades, que no se llega a cumplir con la realización de proyectos de mejora de los elementos tangibles de la empresa y que por ultimo un porcentaje razonable no capacita acerca de cómo mejorar la calidad

en la empresa

RECOMENDACIONES

-Se recomienda que para mantener una toma de decisiones de manera autónoma y no exista la oportunidad de la división de los mandos que haga confundir a los seguidores, es necesario establecer una organización formal utilizando criterios para formular una estructura de organigrama conociendo el número de personas que dependen directamente de un mismo superior la longitud de la cadena de mando:

Numero de niveles jerárquicos.

-encontrar los clientes ideales que sean capaces de adquirir el producto aplicando los criterios de segmentación, esta puede realizarse a nivel demográfico estudiando características de la población como edad, sexo, ingresos, ocupación también al nivel del estilo de vida comprendiendo cuáles son sus intereses y opiniones, o segmentando geográficamente es decir conociendo las zonas posibles de ubicación del producto.

-Controlar las actividades de estableciendo de manera clara los métodos de medición y los indicadores de gestión que permita conocer si se están logrando las metas en la empresa

-Elaborar Presupuesto como herramienta financiera para verificar la capacidad de adquisición de los elementos tangibles de la empresa que se planea adquirir a largo plazo y realizar un análisis económico, para lo cual, se deben plantear los objetivos de ventas, el costo, los gastos en lo va incurrir la empresa en el próximo año de tal forma que ya se esté preparado el presupuesto. esto es vital para tomar decisiones de inversión en proyectos a futuros.

-Capacitar al Personal de manera periódica de acuerdo a las necesidades y enfocado en el logro de la calidad, Sin antes mencionar que como toda capacitación reconocer cuales son los vacíos de competencias que tienen los trabajadores ,por ello es importante diseñarlo correctamente mediante modelos, se debe de establecer la finalidad de la capacitación y se diagnosticar la necesidad de capacitación , una vez encontrada diseñar un programa de capacitación priorizando las deficiencias más principales y que después de haber capacitado realizar evaluaciones para determinar si el aprendizaje fue adquirido y tomar decisiones dependiendo del resultado.

Referencia Bibliográficas

- Aldana, D. V. L. A., Álvarez, B. M. P., & Bernal, T. C. A. (2011). *Administración por calidad*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3199403&query=Costos+y+participaci%C3%B3n+del+mercado%3A+%E2%80%9Cclas+mejorar+de+la+calidad+llevan+a+una+mayor+participaci%C3%B3n+en+el+mercado+y+ahorro+en+los+costos+por+disminuci%C3%B3n+de+fallas%2C+reprocesos+y+garant%C3%ADas+por+devoluciones#>
- Aldana, L. y Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114317>
- Alberto, A., & Ramirez, C. (2004). *Administracion de sistemas de informacion / Management information system*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YRD4zu0dkDQC&pg=PA60&dq=dimensiones+de+fiedler&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiGiqvKqb3sAhWPHbkGHbTDATgQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=dimensiones%20de%20fiedler&f=false>
- Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=15nVyh1Fn6MC&printsec=frontcover&dq=Atehortúa,+Bustamante+y+valencia,2008&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiBx8jT77_1AhW1HbkGHemDASYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Atehortúa%2C+Bustamante+y+valencia%2C2008&f=false
- Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S. (2017). *Manual de Procesos y Procedimientos*.

Obtenido de

<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5845/1/LlanosCastroEulaliaNathalye2017pdf>

Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA92&dq=procesos+empresariales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJ6MDoxLzsAhWMK7kGHdOMBkIQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=procesos%20empresariales&f=false>

Aparcana, A. (2019). *Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las*

micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del

distrito de San Vicente, Provincia de cañete, departamento de Lima periodo

2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Cañete, Perú. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14525/GESTION%20ac_CALIDAD_MYPES_BENEFICIOS_APARCANA_LOAYZANA_CLADIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco de Desarrollo de America Latina. (13 de 07 de 2018). América Latina: en

busca de pymes más competitivas. Obtenido de

<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/>

Benavides, C., & Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3171416&query=gestion+de+la++calidad>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. México D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/40513?fs_q=metodologia__de__la__investigaci%C3%B3n__cientifica&fs_page=3&prev=fs
- Boritzer, E. (2016). *¿Qué es el respeto?* Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=QB7-CwAAQBAJ&pg=PT4&dq=que+es+respeto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjv-OfR7LzsAhXhE7kGHSubBTcQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=que%20es%20respeto&f=false>
- Brother International Corporation. (2019). *Visión PYMES 2019*. Estados Unidos. Obtenido de <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/vision-pymes-2019-2552.pdf>
- Carbajo, P., & Portal, M. (2019). *Fallas del Liderazgo en las Pymes y su Impacto en el Desempeño*. Argentina. Obtenido de <http://ri.unsam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/988/TFPP%20EEN%202019%20CP-PN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardenal, M y Salcedo, E. (2005). *Cómo iniciar y administrar una empresa de moda*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2BuFiBtLMrsC&pg=PA193&dq=os+objetivos+de+ventas,+el+costo+de+prendas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMk-qEroXtAhWjILkGHZ56Dj0Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=os%20objetivos%20de%20ventas%20el%20costo%20de%20prendas&f=false>

- Cadena, A. (2018). *El camino hacia el liderazgo*. Grupo editoria Éxodo. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/155505?fs_q=liderazgo__&prev=fs&fs_page=3
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chunga, C. (2018). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas constructoras, Rubro de Ingeniería Civil de la Ciudad de Huaraz, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4564/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_TAMARA_VARGAS_LIZBETH_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crespo, T., Peña, J., López, J., Madrid, F y Carreño, F. (2003). *Administración de Empresas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=jo-goNah_osC&pg=PA228&dq=Teor%C3%ADa+situacional+de+Hersey+y+Blanchard&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiiiI_k-oTtAhUYILkGHVc6B64Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20situacional%20de%20Hersey%20y%20Blanchard&f=false
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t_jx1TEC&pg=PA294&dq=liderazgo+situacional+segun+fiedler&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOyeaRj73sAhXMHbkGHYDMDEcQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=liderazgo%2

0situacional%20segun%20fiedler&f=false

Deloitte. (Enero de 2015). Reporte sobre las competencias de los administradores – hombres y Mujeres en el Contexto de las Cambiantes Necesidades de los Negocios. Polonia.

De la cruz, C, (2019). *la Gestión de Calidad y Formalización en las mypes del sector servicio –rubro Juguerias, del mercado modelo, Distrito Huaral, Lima 2018.* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaral, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11234/GESTION_FORMALIZACION_DE%20LA%20CRUZ%20GOMEZ_CESIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duarte, P. (2015). *Propuesta de desarrollo en un sistema de gestión de calidad para una Empresa Metalmecánica Pequeña, Basado en las normas ISO 9001:2015.* (Tesis de Pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/170637/Propuesta-de-desarrollo-de-un-sistema-de-gesti%c3%b3n-de-calidad-para-una-empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, R. (2018). *Gestión de calidad y desarrollo agroexportador de los productores de piña del cantón Naranjito, provincia del Guayas, Ecuador 2011 – 2016.* (Tesis de Postgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7925>

Espinoza, W. (2019). *Gestión de Calidad en el Financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro Pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/GESTION_DE_CALIDAD_FINANCIAMIENTO_ESPINOZA_CAMPOS_WENDY_CATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferrando, M. y Granero, J. (2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. 2a edición. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ZxYPb_6NcXsC&pg=PP1&dq=ferrando+y+graneros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwihzfjP7oPtAhXgEbkGHcOeBLIQ6AEwAXoECAMQA#v=onepage&q=ferrando%20y%20graneros&f=false

García, F. (2017). *Descubriendo las Áreas ciegas de la Alta Dirección Empresarial*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=bFU7DwAAQBAJ&pg=PT89&dq=retroalimentacion+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju9o6_x7zsAhV_HLkGHSO3C3oQ6AEwBHoEACAcQA#v=onepage&q=retroalimentacion%20empresa&f=false

Guerrero, G. (2015). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/40363?fs_q=Investigacion__cuantitativa

&prev=fs&fs_page=2&page=59

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación Científica*.

Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=GOMEZ+METODOLOGIA+DE+INVESTIGACION&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8pqYpb_sAhWND7kGHWOTAr4Q6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=GOMEZ%20METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION&f=false

Gracia. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: Áreas de gestión y producción*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=ru5AstCv8oAC&pg=PA61&dq=que+necesita+un+organigrama&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0MHQpoXtAhXeG7kGH26DPwQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=que%20necesita%20un%20organigrama&f=false>

Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las Habilidades de Liderazgo*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Hiriyappa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjo-8iS5aPpAhUYK7kGHeAaC0YQ6AEIOTAC#v=onepage&q=Hiriyappa&f=false>

Herrera, D. (2015). *Gestión de la calidad total en organizaciones del sector*

alimenticio, mediante la optimización de procesos de comunicación interna.

Caso de estudio: Pizza Hut Quito. (Tesis de Pregrado). Universidad

Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Recuperado de

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15526/1/60971_1.pdf

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*.

Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Info Capital Humano. (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Perú. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento*

organizacional (7a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3196100&query=Ivancevich%2C+Konopaske+y+Matteson#>

Instituto Nacional de la Calidad. (2016). SOLO 1% DE EMPRESAS EN EL PERÚ CUENTA CON SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. Lima, Perú.

Info Capital Humano. (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Perú. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

ISO 9001:2015. *Sistema de gestión de calidad*. Recuperado de

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Jones, G., & George, J. (2014). *Administración Contemporánea*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para*

ejecutivos. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&pg=PA20&dq=trilogia+de+juran&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj817rZtL3sAhWbGLkGHRwMDHkQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=trilogia%20de%20juran&f=false>

Juran, J. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de

https://elibro.net/es/ereader/uladech/55472?fs_q=gestion__de__calidad__juran&prev=fs

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=fURB60QH1RYC&printsec=frontcover&dq=juran+1996&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYpaWY-L_1AhWYIbkGHZqrDc8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=juran%201996&f=false

López, J. (2005). *Planificar la formación con calidad*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=DYn6IgLhoToC&pg=PA92&dq=modelo+diagnostico+necesidades&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy_PXsqYXtAhUbFLkGHXgTBcUQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=modelo%20diagnostico%20necesidades&f=false

Mendieta, M. (2014). El enfoque de Joseph Juran en la gestión de la calidad de la empresa Cemex concretos plaza Coatzacoalcos, ver. Como ventaja competitiva. (tesis de Pregrado). Universidad Villa Rica, Coatzacoalcos, México. Recuperado de

<http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/4HGMCRY2YKQ8CFHEE8UXRCVG9N>

X8L68IGTYDUMP4JL4UF2X96N-38251?func=find-
b&request=gestion+de+calidad+juran&find_code=WRD&adjacent=N&local
_base=TES01&x=0&y=0&filter_code_2=WYR&filter_request_2=&filter_co
de_3=WYR&filter_request_3=

Nava, V. (2005). *¿Qué es la calidad?: Conceptos, Gurús y modelos fundamentales.*

Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover
&dq=que+es+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjci8vJu7riAhU1H7kGH
cTMDggQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=que+es+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjci8vJu7riAhU1H7kGHcTMDggQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20calidad&f=false)

Naranjo, D. (s.f.). *Manual de habilidades directivas y liderazgo: formación para el empleo.* Editorial CEP, S.L. Obtenido de

[https://elibro.net/es/ereader/uladech/50980?fs_q=liderazgo__&prev=fs&fs_p
age=6](https://elibro.net/es/ereader/uladech/50980?fs_q=liderazgo__&prev=fs&fs_page=6)

Novillo, E., Parra, E., Ramón, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: Un enfoque Práctico.* Guayaquil, Ecuador : Grupo Compás.

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación.* México, D.F: Editorial Digital

UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41152>

Palomo, M. (2007). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&pg=PA30&dq=dime
nsiones+de+fiedler&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiGiqvKqb3sAhWPHbkG
HbTDATgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=dimensiones%20de%20fi](https://books.google.com.pe/books?id=bs6p4cKICo0C&pg=PA30&dq=dime nsiones+de+fiedler&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiGiqvKqb3sAhWPHbkGHbTDATgQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=dimensiones%20de%20fi)

edler&f=false

Palomo, M. (2018). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA41&dq=liderazgo+transformacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7wMWm98PpAhWMK7kGHU1QCjQ>

Pérez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=t8RmDwAAQBAJ&pg=PA169&dq=liderazgo+fiedler+tipos+de+comportamientos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixhK3ph4XtAhX2HLkGHRJUA1UQ6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=liderazgo%20fiedler%20tipos%20de%20comportamientos&f=false>

Pérez, L. (2004). *Marketing social: teoría y práctica*, Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=S9QJIOM8pO8C&pg=PA382&dq=es+de+gran+utilidad,+ya+que+se+detalla+las+actividades+que+se+realizaran+cada+d%C3%ADa+y+semana,+para+poder+alcanzar+en+el+corto+plazo+la+mayor%C3%ADa+de+metas+preestablecidas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy1fL8qIXtAhVTK7kGHZRVDWcQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=es%20de%20gran%20utilidad%2C%20ya%20que%20se%20detalla%20las%20actividades%20que%20se%20realizaran%20cada%20d%C3%ADa%20y%20semana%2C%20para%20poder%20alcanzar%20en%20el%20corto%20plazo%20la%20mayor%C3%ADa%20de%20metas%20preestablecidas&f=false>

Pintado, E. (2008). *Desarrollo de un sistema predictivo para productos de alta implicación, basado en variables comportamentales*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OVETv9BTIwMC&pg=PA30&dq=ti>

pos+de+segmentacion+de+mercado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwivnfespl
XtAhX9IrkGHfb9Bo0Q6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=tipos%20de%
20segmentacion%20de%20mercado&f=false

Publicaciones MAP. (2017). *Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Constitucional*. Santo Domingo. Obtenido de
<file:///C:/Users/CASASCOMPUTER/Downloads/Gu%C3%ADa-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>

Puero, Y. (2015). *Diseño de un programa para fortalecer las habilidades de liderazgo y toma de decisiones para la planeación estratégica del gerente general de la Empresa Amagua Cem Guayaquil 2014*. (tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13248/1/Tesis%20%20Magister%20Yaninna%20Puero.pdf>

Programa de Transformación Productiva. (2018). *Diez Años de Desarrollo Productivo*. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A. Obtenido de
<https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=611b5ce6-82fd-47af-ba3f-6906dc2fb0ff>

Quineche, Y. (2019). *la gestión de la calidad y financiamiento en las Mypes del Sector producción- rubro vitivinícola, del distrito de Huaral, lima 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaral, Perú. Recuperado de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11189/GESTION_FINANCIAMIENTO_QUINECHE_ELLAJANQUI_YESSICA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rabouin, R. (2017). *El sentido del liderazgo: claves prácticas para construir liderazgo empresarial trascendente*. Pearson Educación. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/78335?fs_q=liderazgo__&prev=fs&fs_page=4
- Rivera, M. (2018). *el liderazgo y su influencia en la aplicación de estrategias competitivas en las empresas vitivinícolas de la provincia mariscal nieta- Región Moquegua 2014-2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5673/ADMricamdm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, P. (2014). *Organización y planificación de las Tareas*. Madrid: Editorial ICB. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/105588?fs_q=planificacion__de__tareass&prev=fs
- Ramos, M. (2005). *Mujeres y liderazgo: Una nueva forma de dirigir*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=X-42ZnpzHYEC&pg=PA73&dq=Teor%C3%ADa+situacional+de+Hersey+y+Blanchard&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiiiI_k-oTtAhUYILkGHVc6B64Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20situacional%20de%20Hersey%20y%20Blanchard&f=false
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Comportamiento organizacional (13a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3192621&query=comportamiento+organizacional#>

- Santiesteban, E. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Universitaria. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/151737?fs_q=Investigacion__cientifica&prev=fs
- Soto, R. (2017). *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná-Huari, en el año 2017*. (Tesis de Pregrado). Huacho, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de <http://galeon.com/lore210/Comp1.pdf>
- Tech Executive Search. (2017). *INFORME TES 2017 SOBRE LA CULTURA EMPRESARIAL EN ESPAÑA*. España. Obtenido de <https://www.techexecutivesearch.es/white-papers/informe-cultura-empresarial/>
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=que+es+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiahLCg7LriAhUGJrkGHQAXAB0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20gestion%20de%20calidad&f=false>
- Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. (16 de Agosto de 2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/CASASCOMPUTER/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20>

%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002.pdf

Urcola, J. (2000). *Factores clave de dirección: orientados a la obtención de resultados*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=G0azHS2TM40C&pg=PA216&dq=factores+del+líder&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRv9qxqoDtAhXBE7kGHXfoBZsQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=factores%20del%20líder&f=false>

Ulloa, C. (2019). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro telecomunicaciones Otuzco, 2019*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18031/CALIDAD_GESTION_ULLOA_JUAREZ_CINTHIA_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verdoy, J. P. Mateu Mahiques, J. y Sagasta Pellicer, S. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/101985?page=10>

Vizcarra, S y Zúñiga, F. (2017). *Repercusión de los Estilos de Dirección y el Rol de las actitudes de Los Jefes De Áreas En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Municipalidad Provincial De Arequipa, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustina de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5860/RIvicasa.pdf?seq>

uence

Villasis, M. (2019). *Liderazgo por contingencia del director con el rendimiento académico de los estudiantes del primer ciclo de la Escuela Profesional de Educación Primaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11697/Villasis_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Madrid: Pearson Educación S.A. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/53831?fs_q=liderazgo__&prev=fs&fs_page=3&page=72

Anexos

Anexo1: Consentimientos Informados



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización Del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Victor E. Dila Cruz Cama

Fecha: 30-09-2019

Correo electrónico: telef. fijo 284 10 15

Firma del participante: Victor E. Dila Cruz Cama

Cargo del Participante: Representante

Firma del investigador: [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización Del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Alex Villanueva Ormeño

Fecha: 30-09-2019

Correo electrónico: VillanuevaOrmeñoAlex@gmail

Firma del participante: 

Cargo del Participante: Administrador

Firma del investigador: 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización Del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es identificar las principales características del liderazgo para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro vitivinícola en el distrito de Lunahuaná, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico y se publicarán en el repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: JUAN VÁSQUEZ LUYO

Fecha: 30/05/2019

Correo electrónico: 963086998

Firma del participante: 

Cargo del Participante: ADMINISTRADOR

Firma del investigador: 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización Del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Rosny Willy Tadeo Yactayo

Fecha: 30/05/2019

Correo electrónico: Willy Tadeo 1 @ hotmail . com

Firma del participante: 

Cargo del Participante: Administrador

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización Del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Elvo Vilcapuma LAZARO

Fecha: 15 - 04 - 19

Correo electrónico:

Firma del participante:

Cargo del Participante: Jefe de Planta

Firma del investigador:

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: MARCO MARTINEZ GREEN

Fecha: 10/4/2019

Correo electrónico: bodegaelsol@hotmail.com

Firma del participante: 

Cargo del Participante: GERENTE COMERCIAL

Firma del investigador: 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADACH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Carlos Augusto Sanchez Alcalá

Fecha: 08-4-2019

Correo electrónico: CASAEELPASE@hotmail.com

Firma del participante: 

Cargo del Participante: Gerente General

Firma del investigador: 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este Protocolo es Informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Caracterización del Liderazgo Para La Gestión De La Calidad En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Industria-Rubro Vitivinícola En El Distrito De Lunahuaná, 2019 y es dirigido por Pedro Anthony Villanueva Carbonero, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar las Principales Características del Liderazgo para la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industria-Rubro Vitivinícola en el Distrito de Lunahuaná, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará Diez minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo Electrónico y se Publicaran en el Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá comunicarse al correo pedromodestlion@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y Apellidos: Melario Villanueva Sánchez

Fecha: 01 - 05 - 19

Correo electrónico: Bodega Viñedos de villa @ gmail.com
996195736

Firma del participante: 

Cargo del Participante: Productor

Firma del investigador: 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o prejuicio?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | <input checked="" type="checkbox"/> Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o perjuicio?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o perjuicio?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | <input checked="" type="checkbox"/> Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | <input checked="" type="checkbox"/> Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o prejuicio?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | <input checked="" type="checkbox"/> En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | <input checked="" type="checkbox"/> Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | <input checked="" type="checkbox"/> Siempre |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre | Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o perjuicio?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o prejuicio?

| | | | | |
|-------|--------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca X | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|----------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre X | Siempre |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o prejuicio?

| | | | | |
|---------|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca X | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|---------|--------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca \ | Casi nunca X | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|---|------------|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca <input checked="" type="checkbox"/> | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> | Siempre |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|----------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre X | Siempre |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS
REPRESENTANTES/ADMINISTRADORES DE LA MYPES
VITIVINICOLAS DE LUNAHUANÁ**

Me es grato dirigirme a usted para agradecerle infinitamente y expresarles mi cordial saludo, y a la vez me presento:

Soy Pedro Anthony Villanueva Carbonero, Estudiante de la Carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Cañete, mediante el cual agradezco su participación en la realización de esta encuesta, que tiene como fin extraer información necesaria para la investigación.

El objetivo de la encuesta es obtener la información sobre las características del liderazgo para la gestión de calidad en la Mypes. La información que ustedes nos puedan brindar solo será utilizada con fines académicos y de investigación guardando confidencialidad de acuerdo a las leyes universitarias.

Instrucciones

- Marcar la respuesta correcta con una (x) en el recuadro correspondiente
- La respuesta que marque son anónimas y guarda confidencialidad
- Escala: Nunca (0), Casi nunca (1), en ocasiones (2) casi siempre (3), siempre (4)

Relación Líder-Miembro

1. ¿Trata a su personal causándole ofensas o prejuicio?

| | | | | |
|-------|------------|--|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones <input checked="" type="checkbox"/> | Casi siempre | Siempre |

2. ¿Trabaja con familiaridad con su personal?

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> | En ocasiones | Casi siempre | Siempre |

Estructura de la tarea

3. ¿Planifica las tareas que tiene que realizar su personal?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre <input checked="" type="checkbox"/> |

4. ¿Acostumbra a realizar inducciones del Procedimiento de trabajo al personal que recién ingresa?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Poder otorgado por el puesto

5. ¿Toma decisiones de manera autónoma?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Planificación de la calidad

6. ¿Define su mercado meta para la comercialización de sus productos?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

7. ¿Desarrolla el diseño de los productos que lanza a su mercado meta?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

8. ¿Cumple con establecer los procesos necesarios para el desarrollo de su producto?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Control de calidad

9. ¿Cumple con controlar el cumplimiento de las actividades referente a la planificación de calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

10. ¿Toma medidas correctivas al encontrar disconformidades en la realización de las actividades de trabajo?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Mejora de la Calidad

11. ¿Implementa proyectos de mejora de los elementos tangibles anualmente?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

12. ¿Brinda capacitación a su personal acerca de cómo mejorar la calidad?

| | | | | |
|-------|------------|--------------|--------------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Nunca | Casi nunca | En ocasiones | Casi siempre | Siempre X |

Anexo3: Fotografías















Anexo 4: Registros en Sunat

| RELACIÓN DE CONTRIBUYENTES | | | | |
|----------------------------|-------------------------------------|-----------|--------|------------|
| Ruc | Nombre / Razón Social | Ubicación | Estado | 1 a 1 de 1 |
| 20478059451 | BODEGA Y VIÑEDOS SANTA MARIA S.A.C. | LIMA | ACTIVO | |

Copyright © SUNAT 1997 - 2020



| RELACIÓN DE CONTRIBUYENTES | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------|--------|--|
| Ruc | Nombre / Razón Social | Ubicación | Estado | Páginas: 1 2 3 4 1 a 1 de 1 Siguiente |
| 20491306191 | BODEGA EL SOL S.A.C. | CAÑETE | ACTIVO | |

Copyright © SUNAT 1997 - 2020



| RELACIÓN DE CONTRIBUYENTES | | | | |
|----------------------------|---|-----------|--------|--|
| Ruc | Nombre / Razón Social | Ubicación | Estado | Páginas: 1 2 3 1 a 1 de 3 Siguiente |
| 20512204717 | VIAA LOS REYES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA | LIMA | ACTIVO | |

Copyright © SUNAT 1997 - 2020



| RELACIÓN DE CONTRIBUYENTES | | | | |
|----------------------------|------------------------|-----------|--------|------------|
| Ruc | Nombre / Razón Social | Ubicación | Estado | 1 a 1 de 1 |
| 10447473947 | VILLANUEVA ORMEÑO ALEX | CAÑETE | ACTIVO | |

Copyright © SUNAT 1997 - 2020



| | | | |
|--|--|--|---------------|
| Número de RUC: | 10153845862 - VILLANUEVA SANCHEZ MELANIO TORIBIO | | |
| Tipo Contribuyente: | PERSONA NATURAL CON NEGOCIO | | |
| Tipo de Documento: | DNI 15384586 - VILLANUEVA SANCHEZ, MELANIO TORIBIO | | |
| Nombre Comercial: | VINEDOS DE VILLA | | |
| Fecha de Inscripción: | 16/02/1995 | Fecha de Inicio de Actividades: | 16/02/1995 |
| Estado del Contribuyente: | ACTIVO | | |
| Condición del Contribuyente: | HABIDO | | |
| Dirección del Domicilio Fiscal: | - | | |
| Sistema de Emisión de Comprobante: | MANUAL | Actividad de Comercio Exterior: | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema de Contabilidad: | COMPUTARIZADO | | |
| Actividad(es) Económica(s): | 1102 - ELABORACIÓN DE VINOS ▼ | | |
| Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 805 u 816): | FACTURA ▼ | | |
| Sistema de Emisión Electrónica: | - | | |
| Emisor electrónico desde: | - | | |
| Comprobantes Electrónicos: | - | | |
| Afiliado al PLE desde: | - | | |
| Padrones : | NINGUNO ▼ | | |