



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS (PRENDAS DE VESTIR) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019

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

**AUTORA**

RAMOS MEDINA, ERIKA LUZ

ORCID: 0000-0002-9975-8377

**ASESORA**

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ramos Medina, Erika Luz

ORCID: 0000-0002-9975-8377

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

### **ASESORA**

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios. Por sembrar en mí  
sentimientos de paz y alimentarme  
cada día de pensamiento bonito  
para proyectar mi luz al mundo.

A mi hija valentina por darle color a mi  
vida. Por confiar siempre en mí, he  
encontrado mi camino, mi razón de ser.

A la universidad que me dio la  
bienvenida al mundo como tal, las  
oportunidades que me ha brindado  
son incomparables.

Agradezco mucho por la ayuda de  
mis maestros por el apoyo educativa  
y consejos de vida enseñanzas,  
consejos y el tiempo brindado que nos  
han dado.

## **DEDICATORIA**

Mi tesis dedico a Dios porque me ha bendecido grandemente en cada aspecto de mi vida, sobre todo para poder lograr lo que he hecho hasta ahora, porque su fe ha sido mi fortaleza.

A mis padres por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más así poder superarme cada día poder luchar seguir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegres y tristezas y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome y lograr este sueño que se haga realidad.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población y una muestra de 48 representantes de las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 65.50% de los representantes tienen entre 31 a 40 años, el 76.30% indicaron que conocen el término de gestión de calidad, el 74.90% atienden siempre a los trabajadores en horario de trabajo, el 43.20% motiva a su personal con charlas inspiradoras y el 66,70% considera siempre que la creatividad de los trabajadores sirve de apoyo y mejora la empresa. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

**Palabras clave:** calidad, gestión, desarrollo, liderazgo, transformacional

## **ABSTRACT**

The present research work had as general objective: to determine the relevant factors of transformational leadership for quality management in micro and small businesses in the retail sector of clothing, footwear and leather goods in specialized stores (garments of dressing) in the city of Huaraz, 2019. The methodology was of a non-experimental - transversal - descriptive design. To collect the information, a population and a sample of 48 representatives of micro and small companies were used to whom a structured questionnaire of 21 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 65.50% of The representatives are between 31 and 40 years old, 76.30% indicated that they know the term of quality management, 74.90% always attend to workers during working hours, 43.20% motivate their staff with inspiring talks and 66.70 % always consider that the creativity of the workers supports and improves the company. It is concluded that the representatives of micro and small companies are not addressing themselves empirically, because they are unaware of fundamental business issues such as quality management under the transformational leadership approach, and they also find it difficult to adapt to the use of administrative techniques. They implement them, this causes their businesses to be unprofitable and their growth is paralyzed.

**Keywords:** quality, management, development, leadership, transformational

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y Abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación: .....	17
III. Hipótesis .....	24
IV. Metodología .....	25
4.1 Diseño de la investigación: .....	25
4.2 Población y muestra .....	26
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores. ....	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
4.5 Plan de Análisis.....	29
4.6 Matriz de consistencia .....	31
4.7 Principios éticos .....	33
V. Resultados .....	35
5.1 Resultados.....	34
5.2 Análisis de Resultados .....	39
VI. Conclusiones .....	49
Aspectos complementarios .....	51
Referencias bibliográficas.....	52
Anexos .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019 .....	35
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019 .....	36
Tabla 3. Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019 .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (anexos)

Figura 1. Edad del representante .....	70
Figura 2. Género del representante .....	70
Figura 3. Grado de Instrucción .....	71
Figura 4. Cargo que desempeña .....	71
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo .....	72
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	72
Figura 7. Número de Trabajadores.....	73
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa .....	73
Figura 9. Objetivos de creación .....	74
Figura 10. Analiza la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten. ....	74
Figura 11. Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades. ....	75
Figura 12. Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades. ....	75
Figura 13. Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa. ....	76
Figura 14. Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa. ....	76
Figura 15. Documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido. ....	77
Figura 16. Existe confianza con sus colaboradores en su empresa. ....	77
Figura 17. Las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos. ....	78
Figura 18. Le da la oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa. ....	78
Figura 19. Un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a). ....	79
Figura 20. Una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable. ....	79
Figura 21. La motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces. ..	80

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas tienen un papel importante, el terreno donde se desarrollan es muy frágil, puesto que se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial. Estas empresas confrontan distintos retos y restricciones para su incremento y progresión, circunstancia que genera intranquilidad ya que es de suma importancia; cabe resaltar que las empresas son el sostén productivo de un país, y que la disminución o baja en su productividad podría afectar de manera muy significativa la situación económica del mismo. (Tello, 2014)

En estos tiempos, el papel que lleva a cabo las micro y pequeñas empresas (MYPES) es muy importante, no solo teniendo en cuenta su participación con el hecho de generar trabajo, sino también por su contribución en el desarrollo socioeconómico del lugar donde se encuentran establecidos, las micro y pequeñas empresas son consideradas como una fuente mayor que genera trabajo y es un intermediario estimulador del mercadeo.

A nivel internacional en el país de España es importante hablar sobre el tema el liderazgo transformacional ya que este tema influye en las crisis empresariales que está sufriendo este país, es por ello que los empresarios deben aplicar de manera correcta el liderazgo permitiendo a que sus colaboradores pueden ser creativos en la búsqueda de soluciones y el logro de resultados que las empresas plantean, es así que en España si lo dueños de las micro y pequeñas empresas los que tienen liderazgo transformacional van poder realizar una dirección estrategia de modo que le permita alcanzar el equilibrio con nuevo rumbo y por consiguiente mejorar el clima organizacional. (Jaramillo, 2016)

En otro país como es Colombia, el estilo de liderazgo que más impactos positivos ha causado, es el líder transformador, debido a que está enfocado a mejorar la motivación en los colaboradores a través de la inspiración, alentando su desarrollo individual para asumir retos y alcanzar los propósitos colectivos, del mismo modo se puede decir que el liderazgo transformacional se considera más efectivo, y está positivamente relacionado con el desempeño, la satisfacción laboral y la motivación hacia el trabajo.

Cuando se habla en el Perú a nivel nacional solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, es así que podemos ver con suma preocupación que hay mucho trabajo por hacer, y un gran camino por recorrer para poder acercar a las distintas empresas a enfocarse e invertir en la gestión de calidad. (RPP, 2018)

En tiempos tan competitivos, la gestión de calidad es utilizada en toda organización para poder mantener un nivel adecuado en la competitividad teniendo como objetivo lograr la satisfacción del cliente y tener beneficios para los miembros de la organización, ya que brindar un servicio no se basa en ofrecerlo simplemente, sino hacerles sentir satisfecho al cliente para que nos siga comprando

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) la actividad productiva e industrial del Perú fue afectada en gran medida a partir de la década de los cincuenta debido a la influencia de diversos componentes, tales como el progreso de la industria pesquera, la construcción de vías a las grandes metrópolis, la ausencia del Estado en las zonas rurales y la falta de oportunidades de desarrollo en las zonas alejadas de las grandes ciudades y finalmente por el incremento de la migración campo – ciudad. En cuanto a la población migrante, esta necesita ingresos para vivir, lo cual generó un

nuevo tipo de empresarios, los microempresarios y se generaron auto empleo, surgiendo así las nombradas en la actualidad Micro y pequeñas empresas (MYPES).

El liderazgo transformacional se encuentra involucrado en el proceso de gestión de calidad, sin embargo se observa que en las tiendas de venta de prendas de vestir de la ciudad de Huaraz sufren de deficiencias en cuanto al liderazgo transformacional y principalmente en la gestión de la calidad, estas empresas debido a la escasa formación de sus miembros, se lanzan al mercado sin objetivos definidos, sin estrategias establecidas, sin en el uso de herramientas de gestión y administración; esto hace que estas micro empresas no brinden un servicio con la calidad que el mundo moderno exige, limitando su crecimiento y generando a veces insatisfacción entre los clientes; de persistir esta situación estas tiendas de prendas de vestir perderán participación y oportunidades en el mercado, siendo menos competitivas y exponiéndose a ser sacadas del mercado por la competencia.

Primer lugar, la investigación realizada tuvo objeto de estudio a las micro y pequeñas empresas de venta al por menor de prendas en la ciudad de Huaraz son empresas que atienden a la población en general en la ciudad, las cuales al igual que la mayoría micro y pequeñas empresas del país posee una problemática en lo que respecta a un buen liderazgo transformacional, deficiencias en sus operaciones como también en sus proyectos los cuales los limitan a crecer ante un mercado que se encuentra en franco crecimiento y, por lo tanto es necesario implementar mecanismos que permitan aprovechar las oportunidades existentes.

Según COMEX Perú, el año (2016) el número de microempresas estaba en 94%, y ahora el número de microempresas es el 96.5% de la totalidad, este crecimiento

obedece a la falta de empleo que articularía la disminución de los otros modelos de empresas (pequeña, mediana y grande). Si la economía no crece estas microempresas tienen el riesgo de cerrar y por lo tanto se pierde trabajo, por lo que la gente se autoemplea generando microempresas en su mayoría de carácter informal. Actualmente la informalidad en las micro y pequeñas empresas es del orden del 79.9%, según Comex Perú de los 8.13 millones de empleos que originan las MYPES en el Perú, cuando menos 6.5 millones no son formales.

El liderazgo transformacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas no se utilizan con frecuencia por los propietarios de las diferentes micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, lo cual le restan oportunidades de desarrollo a estas importantes empresas del sector como uno de los problemas es que cierran sus negocios o desaparecen del mercado ya no saben a dónde ir.

En la ciudad de Huaraz, el crecimiento de tiendas de prendas de vestir no está aparejado con sus prácticas de gestión de la calidad, ni con el empleo del liderazgo transformacional, la mayoría de propietarios de tiendas de ventas de prendas de vestir adolecen de formación académica, y no tienen dominio del uso de herramientas de Administración moderna, lo cual les limita su crecimiento, hacen que se expongan a la competencia y de continuar esta situación podrían perder participación en el mercado y bajar sus ingresos por ventas; por lo que es necesario proponer, gestionar la calidad a través de un liderazgo transformacional para mejorar la gestión empresarial de los dueños de las tiendas de prendas de vestir de cuales refleja que el 56.25% a veces planifican y plantean soluciones los problemas de su empresa así mismo el 56.25% a veces efectúan cambios y soluciones en su empresa en sus actividades y por

ultimo a veces 39.58% a veces mediante capacitación del personal implementan el plan de mejora para su empresa.

La importancia del tema a realizar obedece a que se ha observado que el liderazgo transformacional en la ciudad de Huaraz no es aplicado por los administradores ni encargados de áreas de las empresas del rubro en prendas de vestir, lo cual se refleja en un pésimo servicio, en la falta de motivación en los trabajadores, en el trato inadecuado con sus colaboradores, y en ocasiones ello induce a que los clientes requieren una mala atención que recibe.

Por lo anterior expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el rubro

venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019. Establecer los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.

La investigación formulada se justificó por que se conceptualizo teóricamente las variables gestión de calidad y el liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019. La cual fue estudiada para su comprensión, mejora y perfeccionamiento. En la investigación se indagan las teorías existentes a ser empleadas para el desarrollo de las MYPES objeto de esta investigación, por lo que se generarán nuevas perspectivas, reflexiones y desacuerdo sobre el entendimiento autentico; al mismo tiempo, la investigación permitirá obtener un punto de vista de cómo interviene esta variable en el crecimiento de estas MYPES. Este estudio se tocó los temas a veces controversiales en el ámbito administrativo, respecto a la gestión de calidad y el liderazgo transformacional, para lo cual se tendrá que estudiar a los exponentes más reconocidos en temas de liderazgo, y el liderazgo transformacional, tales como: Jerome McCarthy, Philip Kotler, Gary Armstrong.

A su vez la investigación se justificó por el impacto en la administración de las micro y pequeñas empresas, puesto que el resultado de la presente investigación permitió a los representantes de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz ejecutar mejoras en el aspecto de gestión de calidad a través del liderazgo de transformacional, dentro del rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero

en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz – 2019, para poder conseguir la lealtad de los consumidores, aumentar las utilidades y mejorar su posición en el mercado.

La investigación beneficiará a negociantes de otros rubros de forma directa o indirecta, debido a que podrán tener conocimiento sobre cómo aprovechar estas herramientas que se aplicarán para la mejora en gestión de calidad en sector comercio que prestan y ejecución correspondiente a un buen liderazgo transformacional, con el fin de que en un futuro estos puedan que el gerente tenga ese liderazgo y motivar esa actitud a sus colaboradores. Además, los resultados de esta investigación serán usados como antecedentes en futuras investigaciones que deseen ampliar y/o profundizar en el estudio de ambas variables, estas investigaciones añadirán conocimientos al cuerpo de conocimientos existentes sobre la ciencia administrativa.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental- transversal. Para el recojo de información se utilizó una población y muestra a 48 representantes las micro y pequeñas empresas a quienes se les aplico un instrumento cuestionario elaborado con 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados:

Se obtuvo como principales resultados: el 65.50% de los representantes tienen entre 31 a 40 años, el 76.30% indicaron que conocen el termino de gestión de calidad, el 74.90% atienden siempre a los trabajadores en horario de trabajo, el 43.20% motiva a su personal con charlas inspiradoras y el 66,70% considera siempre que la creatividad de los trabajadores sirve de apoyo y mejora la empresa.

Como principal conclusión la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigiendo de forma empírica, debido a que desconocen temas empresariales fundamentales como la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional, además les parece complicado adaptarse al empleo de técnicas administrativas, esto ocasiona que sus negocios no sean rentables y su crecimiento se encuentre paralizado.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### **Antecedentes internacionales**

Martínez (2018) en su estudio titulado *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell*. Tuvo como objetivo general: analizar el desarrollo organizacional como estrategia de cambio para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de TACO BELL; la metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo correlacional descriptivo, con nivel de investigación de aplicativo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 22 preguntas una encuesta de una muestra de 80 colaboradores del restaurante TACO BELL. Se obtuvo como principales resultados que el 40% de las personas entrevistadas fueron colaboradores de la tienda, el 55% tienen un nivel académico básico, el 42% tienen una experiencia laboral de 11 a 15 años, el 41% tiene un tiempo de antigüedad de 21 a más años, el 71% comenzó con 1 a 3 empleados, el 42% la empresa cuenta con 6 a 10 empleados, el 46% considera que necesita una mejora en la empresa, el 71% consideran que el reconocimiento de la empresa en la zona contribuye al crecimiento de la empresa, el 91% planea las actividades de su empresa para un determinado tiempo, el 46% cuenta con el área de ventas en su empresa, el 81% realiza acciones para integrar su equipo de trabajo, el 69% brinda capacitación a sus empleados, el 68% controla a sus empleados por supervisión visual, el 100% considera importante la satisfacción de sus clientes. Se concluye al determinar que se pudo involucrar de manera satisfactoria los objetivos propuestos tanto como generales y específicos, logrando así un enlace del proyecto con el modelo

ADKAR, donde se puede mirar la capacidad que brindan un psicólogo para crear estrategias que impacten en el entorno laboral de una organización.

Cruz (2016) en su investigación titulado *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados (Caso: Empresa textil era, Municipio Ixtapaluca)*. Tuvo como objetivo general diagnosticar los factores del liderazgo transformacional con el propósito de seguir cambios positivos en la productividad de los empleados en la empresa; la metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo correlacional descriptivo, con nivel de investigación de aplicativo, para la recolección de datos se aplicó una encuesta con un cuestionario de 26 preguntas para una población de 20 de empresa textil obteniéndose como principales resultados: el 50,0% de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31-50 años de edad, el 85,0% son de género femenino, el 65,0% cuentan con secundaria completa, el 60,0%, desempeña en el cargo y permanencia en el negocio es de 4-6 años, el 70,0% de las Mypes su permanencia en el rubro oscila de 4-6 años, el 85,0% de las micro y pequeñas empresas son informales, el 85,0% no se acogen a ningún régimen tributario, el 45,0% no tiene conocimiento sobre el liderazgo, el 40,0% manifiesta que ayuda en el aumento de la venta, el 40,0% manifiesta que usan la subcontratación. Se concluye que se observa que existe un deficiente liderazgo visionario en las MYPE estudiadas debido a que prevalece gran preocupación por los colaboradores.

Alarcón (2016) en su investigación titulada *Diagnostico del liderazgo ejercido y los factores de motivación de los colaboradores de una tienda de conveniencia en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Tuvo como objetivo general: identificar liderazgo

ejercido y los factores de motivación de los colaboradores de una tienda de conveniencia en la ciudad de Xalapa, la metodología empleada fue de alcance no experimental descriptivo y de carácter cuantitativo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario con 23 preguntas a los representantes de las micro y pequeñas, para la recolección de datos se aplicó una encuesta con un cuestionario de 25 preguntas para una población de 20 a los dueños de las empresas. Se obtuvo como principales resultados el 35% se encuentra entre personas con edades comprendidas entre 31 y 40 años, seguido por el 22% de quienes se encuentran entre 18 y 30 años; posteriormente se encuentran los que están entre los 41 a 50 años con el 19%, los que contestaron ser mayores de 60 años constituyen el 14% y por último el 10% se encuentran entre 51 y 60 años. Con respecto a la ocupación, en la muestra seleccionada el 23% de las personas encuestadas son profesionales que laboran en un trabajo formal, el 16% labora de forma independiente, el 16% son estudiantes, el 17% trabajan en labores de casa y el 13% son jubilados; un importante 13% manifestó ser desempleado. Se concluye que en cuanto al liderazgo en la gran mayoría de encuestados, existe armonía y fraternidad en la dirección de sus jefes y se refleja a través de la forma en como laboran, en la facilidad de realizar comentarios o sugerencias para la toma de decisiones y en la confianza que tienen hacia su superior.

### **Ancedentes Nacionales**

Sánchez (2020) en su tesis titulado *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo Maria, del distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019*. Tuvo como objetivo general:

Describir la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir. La metodología que utilizo fue de estudio descriptivo, no correlacional - transversal tuvo como población de 30 y una muestra de 12 Mypes, para la recolección de datos utilizo como técnica la encuesta aplicado con un cuestionario con 23 preguntas; obteniendo como resultados: el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años; por lo cual se deduce que estas organizaciones están posesionadas en el mercado y lograr alcanzar sus propósitos para desarrollarse empresarialmente; el 92% de los representante legal tienen conocimiento sobre gestión de calidad; el 50% tiene conocimiento referente a la red corporativa, el 58% tiene dificultades del aprendizaje lento, el 92% usan la técnica de la observación, el 100% afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio con gestión de calidad, el 92 % se consideran un buen líder, el 100% promueve trabajo en equipo, el 100% ayuda a resolver problemas de manera correcta, en un 100% se consideran un líder. Se concluye que las mypes los responsables de las pymes no existe un líder que construya un proyecto de futuro, así mismo creen que el liderazgo no es importante para que la empresa sea eficiente.

Linares (2020) *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en el desempeño de las Mypes en el rubro comercialización de prendas de vestir en el distrito de Calleria- año 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar si la gestión bajo el enfoque del liderazgo influye en el desempeño en las mypes rubro comercialización de prendas de vestir; la metodología propuesta para esta investigación fue descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, para la recolección de datos utilizo como técnica la encuesta aplicada con un cuestionario con 15

preguntas. Obteniéndose como principales resultados como siguientes resultados: que el 78% casi la mitad emplea capacitaciones, el 70% clientes afirman que las mypes bajo estudio cumple con sus expectativas, el grado de satisfacción percibida, se da a través de la calidad del servicio, rapidez del servicio, por lo que consideran que si se sienten satisfechos. Se concluye que siempre deben estar midiendo el grado de satisfacción de sus clientes, ya sea a través de encuestas, por lo que estos datos, les va a permitir identificar sus fallas para poderlas corregir y lograr tener satisfechos a sus clientes.

Mijahuanca (2019) en su tesis titulado *Determinar que estilos de liderazgo son empleadas por los empresarios y caracterizar la motivación laboral de las Mypes, sector comercio rubro tiendas de abarrotes del mercado modelo de Tumbes, 2018.*

Tuvo objetivo general: determinar que estilos de liderazgo son empleadas por los empresarios y caracterizar la motivación laboral de las Mypes, sector comercio rubro tiendas de abarrotes del mercado modelo de tumbes. La metodología que empleo fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental; para que pueda obtener la información determinó una población de 11 Mypes de abarrotes. Obteniendo como resultados en los estilos de liderazgo que la mayoría de los empresarios en las Mypes son líderes de equipo con una calificación del 37% por otra parte el lado motivacional de los trabajadores lo que corresponde al factor de higiene dio un índice de calificación de 0.37 por lo que se puede decir que las condiciones físicas y la seguridad en la que se encuentran trabajando los empleados no los motivan y además la relación con el jefe no es la adecuada debido a que la mayoría de los trabajadores no tienen motivación bajo la supervisión del líder . El segundo factor dio un índice de calificación de 0.43 siendo un resultado no tan

bueno. Se concluye que el estilo de liderazgo más predominante en las Mypes es el líder de equipo y referente a la motivación laboral se obtuvo un resultado no tan bueno lo que quiere decir es que los trabajadores de las Mypes no se encuentran lo suficientemente motivados a la hora de ejercer sus actividades.

### **Antecedentes locales**

Veramendi (2019) en su investigación titulado *Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*. La autora propuso como objetivo general: proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción. La metodología empleado fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal, para la recolección de datos tuvo una muestra poblacional de 18 establecimientos de venta de materiales de construcción a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE. 61.1% tienen más de 40 años de edad. 72.2% son de sexo masculino. 33.3% tienen grado de instrucción tanto secundaria, técnica y superior y 61.1% son dueños. Sobre las MYPE: 50.0% tiene de 6 a 10 años en el mercado. 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 100% de ellas está formalizada. 100% de ellas figuran como persona natural; sobre la gestión de calidad: el 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es bueno. 100% en la dimensión planificar tienen un nivel bueno. 88.9% control de la calidad es de nivel bueno. 100% la mejora de la calidad es buena. Sobre el liderazgo: 100.0% de las empresas tienen un nivel regular y

bueno. 55.6% de percepción es Bueno. 72.2% del liderazgo autocrático es bueno.  
61.1% del liderazgo liberal lo aplica de manera regular

Vargas (2018) en su investigación titulado *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas rubro prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2017*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas rubro prendas de vestir en la ciudad de Huaraz; cuya metodología de investigación fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó una encuesta a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la producción de las prendas, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en el proceso de las ventas de las prendas de vestir, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras. Se concluye que en las MYPES prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada, debido a que casi siempre establecen los objetivos y metas, en ocasiones realizan capacitaciones al personal, los gerentes no le prestan la debida

importancia en todos sus procesos y no a una confianza mutua entre colaborador y gerente.

Charqui (2017) en su investigación titulado *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado Central del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general, describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015, la metodología que utilizó fue cuantitativa descriptiva no experimental (transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 24 gerentes y/o administradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el total de gerentes encuestados se observó que el 41.7 % tienen entre 36 a 40 años de edad, además del total de MYPE encuestados se observa que el 100% se encuentran formalizadas, de acuerdo a la información obtenida el 54.2% de gerentes manifestaron que no es importante el requerimiento de calidad en una decisión, además se observó que el 62.5% de gerentes manifiestan que no toman importancia la aceptación por parte de los subordinados para lograr una eficaz puesta en práctica de la decisión. Los datos anteriores reflejan que los gerentes no toman importancia en la aceptación por parte de los subordinados hacia la decisión que estos tomen. Finalmente, se concluye que el 62.5% de gerentes encuestados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores en cuenta a las

decisiones que se vaya a tomar en la organización, lo cual genera en los trabajadores cierta inconformidad sobre las decisiones tomadas.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) son organizaciones empresariales constituidas por una persona jurídica o natural, que desarrollan actividades a través de bienes y prestación de servicios, ya que se conduce hacia el propietario como una persona jurídica. Las micro y pequeñas empresas en el Perú son componentes muy importantes de nuestra economía a nivel nacional, brindando empleo al 80 % de la población económica que genera cerca del 40% del producto bruto interno (PBI), mencionando a la contribución de la generación de empleo, para los sectores económicos del país, la cual representan el 96.5% de las empresas existentes en el Perú, que generan empleo a más de 8 millones de peruanos. Con respecto al 2016 el Perú ha aumentado el número de empresas generando grandes obstáculos del sector, llegando a un 80%, ya que las micro y pequeñas empresas que realizan la exportación han caído en 4.2% y las micro empresas en 1.5%. (Rios, 2015)

Las micro y pequeñas empresas representan, en términos cuantitativos, el 98.35% el total de empresas en el Perú mientras que tan solo 1.65% eran grandes y pequeñas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,1147 micro y pequeñas empresas eran formales. Ello muestra que las micro y pequeñas empresas desde hace muchísimo tiempo es, numéricamente hablando, el estrato empresarial más importante de nuestro país. Su crecimiento ha sido una constante desde hace más

de dos décadas. El desafío que tienen que enfrentar las grandes y pequeñas empresas económicas es el desempleo. (Mares, 2015)

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

Según el Ministerio de Trabajo (2015) la importancia que tiene las micro y pequeñas empresas en el país es que mejore su desarrollo ya que es el sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta un 97% si se añaden las pequeñas empresas. Así mismo es importante mencionar las razones que cuentan que son los siguientes:

- Proporcionar abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.

### **Micro y pequeñas empresas de prendas de vestir**

Las micro y pequeñas empresas que prestan servicios de prendas de vestir tienen la labor de garantizar y asegurar la atención con productos de calidad a las personas. Este servicio se presta en entornos accesibles a cualquier cliente, permitiendo así satisfacer las necesidades que este posee.

Según Rios (2015) afirma las micros y pequeñas empresas es una organización económica donde combinan factores productivos para generar bienes y servicios en prendas de vestir en la sociedad y satisfacer las necesidades de los clientes.

## **Gestión de calidad**

González y Arciniegas (2016) menciona que la gestión de calidad es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar una relativa confianza, la cual va a poseer un producto o servicio obtenido en un sistema de producción, ya que dependerá mucho de que las empresas se desempeñen mayormente en el diseño y la medición del grado, obteniendo productos y servicios de buena calidad para satisfacer las necesidades del cliente, generando el principio para la mejora continua. Asimismo, la gestión de calidad va a animar a las empresas a detallar y analizar la disposición de los clientes definiendo los procesos que serán aceptables por el cliente y manteniendo los procesos bajo control.

Cortés (2015) afirma que las empresas se encuentran en un mundo competitivo y en los cambios constantes que se generan en las organizaciones, para ello la mejora y la calidad son de gran importancia para la supervivencia de las empresas para que puedan mejorar con la productividad y obtener una calidad de primera, dando lugar y forma de gestionar constantemente un proceso de perfección a sus productos y así generar el máximo provecho y ventajas de competitividad.

La gestión de calidad tiene como objetivo mejorar la calidad de los productos y servicios de la empresa para incrementar la satisfacción de los clientes a través de todos los procesos de mejora continua, es por ello que todas las organizaciones deben considerar o aplicar en sus negocios la gestión de calidad, ya que esto ayudara a que puedan garantizar su capacidad de poder brindarles lo que el cliente necesita. (Carro y Gonzales, 2015)

## **Importancia**

+Según Novillo, Lopez, et al. (2017) es un tema de mucha importancia en los últimos tiempos para las empresas ya que todos los días están en contacto con sus productos o servicios que están en constante cambio siempre queriendo ser mejor en el mercado como un mejor precio; es por ello que la calidad siempre va buscar que toda empresa no quede atrás de la competencia al ofrecer su producto o servicio al cliente siempre va buscar satisfacer sus necesidades.

## **Ciclo de Deming**

Según Zapata (2016) el ciclo Planificar, hacer, verificar y actuar fueron designados por Walter Shewhart quien fue el profundo conocedor de la estadística, la cual se dedicaba a realizar conferencias mediante el control y la mejora de la calidad. Pero se hizo más conocido por medio de Edwards Deming quien desarrollo junto a Walter Shewhart, persona quien le dio a conocer los principios que hoy en día es llamado ciclo de Deming.

El ciclo de Deming es una herramienta básicamente para que toda empresa realiza acciones para alcanzar la mejora continua y lograr con la solución de los problemas.

La cual está compuesto por cuatro etapas mencionadas como:

Planificar (Plan): en esta primera etapa se debe identificar los problemas y actividades de la empresa a través de la recopilación de información para obtener resultados necesarios y llevar a cabo las soluciones del problema, estableciendo estrategias y objetivos que la empresa desea alcanzar, aportando soluciones,

medidas correctivas y elección de métodos correspondientes para lograrlo. (Zapata, 2016)

Realizar (Do): en esta etapa consiste en desarrollar el plan de acción que son planeadas en la etapa anterior, para ello es necesario realizar un análisis y una prueba piloto, la cual ayudará a comprobar la función de las actividades antes de generar cambios a grandes escalas para obtener resultados y elaborar mejoras. (Zapata, 2016)

Comprobar (Check): en esta etapa es momento de controlar y verificar los resultados, generando una comprobación de los logros obtenidos de acuerdo a las metas y objetivos según lo realizado, para ello es necesario planificar nuevamente para volver a realizarlo y tratar de mejorarlo. (Zapata, 2016)

Actuar (Act): una vez comprobada se van a documentar los cambios obtenidos y realizarlos de manera organizada, describiendo todo lo desarrollado para formalizar los cambios adquiridos y llevar a cabo una mejora continua (Zapata, 2016).

### **Liderazgo transformacional**

El líder transformacional es la persona capaz de motivar e inspirar a sus colaboradores a través de su conducta. Este tipo de liderazgo se encuentra presente en personas que intentan fluir en las actitudes y valores de sus colaboradores, los cuales convencidos y convenientes dirigidos, se esfuerzan por desarrollar todo su potencial de manera ética. Podemos decir que el líder transformacional busca a ser una persona proactiva para el desarrollo de los intereses tanto organizativos e

individuales así pueda influir en sus colaboradores confianza y respeto por medio de los comportamientos. (Fishman, 2016)

Mientras para el autor Salcedo (2018) menciona que el liderazgo transformacional dentro de una organización siempre tiene que buscar que los resultados que se propone a conseguir, pero para lograr esos resultados siempre debe existir un ambiente favorable para sus colaboradores permitiendo a que se cumpla con los objetivos y metas trazadas.

### **El componente inspiracional**

En el primer proceso al líder le importa a que sus seguidores actúen de manera similar a él, ser personas entusiastas y motivadoras para que puedan cumplir las metas y objetivos de la empresa. Al líder le importa que la empresa cuente con una buena comunicación entre los trabajadores promocionando el trabajo en equipo y con entusiasmo para superar problemas que se pueden presentar. (Fishman, 2016)

El líder se preocupa el bien de la empresa por lo que conforma grupos grupo de trabajo con la capacidad de solucionar problemas, es muy importante las tareas y metas que se trazan se realizan de manera más efectiva y eficaz.

### **La consideración individualizada**

Es importante porque apoya a los seguidores en la atención las necesidades, intereses y capacidades para que estos puedan mejorar la capacidad y valores de una organización de respeto y confianza. Esta área se enfoca más que nada a mejorar las relaciones individuales en el seno del grupo y ver la preocupación de las necesidades personales y profesionales. (Fishman, 2016)

El líder de la organización tiene como objetivo busca las oportunidades para un buen desarrollo en el plano de los deseos y necesidades cada persona que forman parte de su equipo de trabajo.

### **La estimulación intelectual**

En este proceso el líder de la organización busca a conducir a los seguidores no solo a superar el corto plazo sino a desarrollar sus propias estrategias. El líder de la organización tiene como objetivo motivar a sus colaboradores en la toma de decisiones frente a los problemas que pueden ocurrir. (Fishman, 2016)

Por otra parte, les ayuda a ser más exitosos y competentes en la organización su principal su objetivo es crear un entorno de apertura a nuevas ideas, lo que permite a reformulación de los problemas existentes.

### **Marco conceptual**

Liderazgo: el líder es la persona que va a dirigir a un grupo de personas con el fin de mejorar los objetivos de una empresa y que todos los colaboradores tengan esa esa confianza para que les pueda dirigir y juntos cumplan metas que se proponen.

Liderazgo Transformacional: es para poder mejorar las actitudes y desarrollar cambios a un grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa.

Micro y pequeñas empresa: es establecido que la microempresas es considerado como un tamaño pequeño, pero es importante mencioanr que definición varia de acuerdo a cada pais, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un maximo de diez empleados y una facturación limitada, por otra parte el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

### **III. HIPÓTESIS**

El presente trabajo de investigación Caracterización de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019; solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque el estudio de investigación caracterización de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.

## 4.2 Población y muestra

Se utilizó una población de 48 micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo (ver anexo 3).

Se tuvo una muestra 48 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz ,2019 igual que la población ya que es pequeña o censal.

## 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Persona encargada de la administración y planificación y organización de una empresa.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una serie de características como son edad, genero, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo que desempeña del cargo van influir directa o	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 40 años - 41 a 50 años - 51 a más años	Razón
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	- Sin educación - Educación básica no superior - Superior universitaria	
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña el cargo	- 0 a 2 años - 3 a 4 años	Razón

		indirectamente en las tomas de decisiones.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 a 6 años</li> <li>- 7 a más años</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Micro y pequeñas empresas	Son las unidades de decisión que tienen un comportamiento económico, se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales.	La micro y pequeñas empresas son pequeños negocios que poseen varios años de permanencia en el mercado y cuentan con trabajadores los cuales pueden tener un ingreso anual están formados como constitución, los cuales puede ser familias o no familiares cuyo objetivo es generar ganancias o subsistencia.	Tiempo de permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 2 años</li> <li>- 3 a 4 años</li> <li>- 5 a 6 años</li> <li>- 7 a más años</li> </ul>	Razón
			Número de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores</li> </ul>	Razón
			Constitución de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona natural</li> <li>- E.I.R.L</li> <li>- S.R.L</li> <li>- S.A.C</li> <li>- S.A.A</li> </ul>	Razón
			Las personas que trabajan en su Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiares</li> <li>- Personas no familiares</li> </ul>	Razón
			Objetivos de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad	Un líder transformacional se centra en transformar a sus colaboradores a ayudarse mutuamente a mirar por los demás a estar alentado y convivir armoniosamente. La gestión de calidad va de la mano con todos los procedimientos que una organización realiza, fundamentando que la calidad permitirá satisfacer a los clientes plenamente y tener ventajas competitivas.	El liderazgo transformacional dentro de las micro y pequeñas es importante que exista la responsabilidad a los colaboradores, la evaluación en sus puestos de trabajo, así mismo es importante también que los responsables de las empresas tienen que confiar en sus colaboradores ya que al momento que toman decisiones se puede observar si van tener la capacidad para ser empoderados. La gestión de calidad es importante que las micro y pequeñas empresas	Análisis de la situación actual en las empresas para determinar causas y efectos que repercuten.	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Planifica y plantea soluciones los problemas de su empresa.	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades.	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa.	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa.	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido.	- Siempre - A veces - Nunca	

		conozcan el termino, ya que al momento de implementar no tengan dificultades, así mismo las técnicas para medir el rendimiento del personal va influir en la gestión de calidad ya que al ofrecer el producto cumpla con las expectativas del cliente mientras para la empresa mejora su rendimiento en los diferentes procesos.	Confianza con sus colaboradores en su empresa	- Siempre - A veces	Nominal
				- Nunca	
			Responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Colaborador si cumple con los objetivos de su empresa es premiado	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal
			Comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable	- Siempre - A veces - Nunca	
Motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces	- Siempre - A veces - Nunca	Nominal			

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica.** Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta, con una serie de preguntas de carácter formal que fueron aplicadas a la población muestral con la finalidad de recolectar información.

**Instrumento.** Se utilizó como instrumento el cuestionario que tuvo como 21 preguntas relacionada a la información general del gerente o propietario, las micro y pequeñas empresas, la variable liderazgo transformacional como factor relevante en la gestión de calidad.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para abordar las principales características de liderazgo transformacional como factor relevante en la gestión de calidad, se realizó la encuesta y el cuestionario, siguiendo la Escala Nominal para facilitar el recojo de información. Posteriormente se introdujeron los datos al software SPSS versión 25 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas y figuras que muestren los resultados obtenidos, lo que luego servirá en el análisis apropiado de estos. Así mismo se utilizó el Word para la realización del trabajo de investigación, el Power Point para la sustentación y por último el turnitin para la similitud.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019.	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios</p>	Liderazgo transformacional para la gestión de calidad	<p><b>Población</b></p> <p>Se utilizó una población de 48 micro y pequeñas empresas del sector comercio en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo (ver anexo 3).</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se tuvo una muestra de 48 micro y pequeñas empresas del sector</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable, se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software SPSS version 25</li> <li>- Power Point</li> <li>- Word</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Excel</li> </ul>

<p>vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019?</p>	<p>especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p> <p>Establecer los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p>		<p>comercio en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz ,2019. La muestra obtenida fue por conveniencia, ya que solo la cantidad mencionada aceptó participar en la investigación.</p>	<p>Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019.</p>		
--	---	--	---	---	--	--

#### 4.7 Principios éticos

Reglamento del comité institucional de ética en investigación (2020), el trabajo se realizó bajo el principio ético del consentimiento estipulado en el código de la ética de la ULADECH CATÓLICA, los cuales se realizó con voluntad libre, específica y equitativa de los participantes, investigadores.

**Principio de protección a las personas:** por la importancia y naturaleza del trabajo de investigación en el rubro prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, se protegió a los elementos de la muestra cuidando en no incurrir en algún riesgo. Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas fue en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encontraban en una situación de vulnerabilidad.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** la investigación siempre contribuyó a mejoras, además en ningún momento del proceso de la investigación se les causo daño alguno a los participantes del cuestionario en este caso a los responsables del rubro de prendas de vestir, se cuidó la integridad de estas personas y se disminuyó posibles efectos adversos.

**Principio de justicia:** se trató equitativamente a todos y cada uno de los participantes de la encuesta, se aplicó un juicio razonable en cuanto a la toma de precauciones, para evitar prácticas injustas con cualquiera de los participantes, en conclusión. Comprendió en dar el trato justo antes, durante y después de su participación en el desarrollo.

**Principio de integridad científica:** se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de Administración; evaluando la presencia de

algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participaron en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan haber afectado las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.

**Principio libre participación y derecho a estar informado:** cada uno de los informantes de las MYPES del rubro de prendas de vestir seleccionadas como muestra brindaron su información de manera voluntaria, informada, libre y consentida, sin presiones de ningún tipo.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** la presente investigación no se manipularán objetos o insumos que pudieron haber causado daños de ninguna índole en el medio ambiente y la biodiversidad, debido al tipo de investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

Características de los representantes	N	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	17	35.42
31 a 40 años	26	54.17
51 a años	5	10.41
Total	48	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	29	60.42
Femenino	19	39.58
Total	48	100,00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin educación	14	29.17
Educación básica	27	56.25
Superior no universitaria	7	14.58
Superior universitaria	0	0.00
Total	48	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Gerente	14	29.17
Administrador	27	56.25
Dueño	7	14.58
Total	48	100.00
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>		
0 a 3 años	4	8.33
4 a 6 años	17	35.42
7 años a más	27	56.25
Total	48	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	21	43.75
7 a más años	27	56.25
Total	48	100.00
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	27	56.25
6 a 10 trabajadores	14	29.17
11 a más trabajadores	7	14.58
Total	48	100.00
<b>Las personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	14	29.17
Personas no familiares	34	70.83
Total	48	100.00
<b>Objetivos de creación</b>		
Generar ganancias	14	29.17
Subsistencia	34	70.83
Total	48	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019

Tabla 3

*Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

Factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad	N	%
Análisis de la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten.		
Siempre	27	56.25
A veces	21	43.75
Nunca	0	0.00
Total	48	100.00
Planifica y plantea soluciones los problemas de su empresa.		
Siempre	14	29.17
A veces	27	56.25
Nunca	7	14.58
Total	48	100.00
Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades.		
Siempre	14	29.17
A veces	27	56.25
Nunca	7	14.58
Total	48	100.00
Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa.		
Siempre	18	37.50
A veces	16	33.33
Nunca	14	29.17
Total	48	100.00
Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa.		
Siempre	16	33.33
A veces	19	39.58
Nunca	13	27.08
Total	48	100.00
Documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido.		
Siempre	15	31.25
A veces	17	35.42
Nunca	16	33.33
Total	48	100.00

Continua...

Tabla 3

*Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

concluye

Factores relevantes del Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad	N	%
<b>Existe confianza con sus colaboradores en su empresa.</b>		
Siempre	20	41.67
A veces	15	31.25
Nunca	13	27.08
Total	48	100.00
<b>Las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos.</b>		
Siempre	15	31.25
A veces	26	54.17
Nunca	8	16.67
Total	49	100.00
<b>Oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa.</b>		
Siempre	21	43.75
A veces	12	25.00
Nunca	16	33.33
Total	49	100.00
<b>Un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a).</b>		
Siempre	12	25.00
A veces	15	31.25
Nunca	21	43.75
Total	48	100.00
<b>Una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable.</b>		
Siempre	16	33.33
A veces	18	37.50
Nunca	14	29.17
Total	48	100.00
<b>La motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces.</b>		
Siempre	40	83.33
A veces	6	12.50
Nunca	2	4.17
Total	48	100.00

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019

## 5.2 Análisis de Resultados

**Tabla 1**

**Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019**

Edad: el 54.17% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 40 años (Tabla 1), este resultado coincide con la investigación de Cruz (2016) quien afirma que el 62% mantiene una edad entre 31 a 40 años, también coinciden con Linares (2020) que manifiesta que un 55% de tienen una edad entre 31 a 40 años de edad. Pero contrasta con Sánchez (2020) quien menciona que 35% de los representantes tienen una edad entre los 40 a 50 años. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas prendas de vestir están siendo dirigidas por personas de edad entre 31 a 40 años de edad esto demuestra que cuentan con la experiencia y la capacidad necesaria para administrar el negocio así mismo pueden adaptarse a la competencia que puede existir en el mercado.

Género: el 60.20% en las micro y pequeñas empresas son masculino (Tabla 1), este resultado coincide con Cruz (2016) quien afirma que el 60% de los representantes son masculino. Pero contrasta con los resultados de Linares (2020) quien menciona que 42% de los representantes son de género femenino. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas prendas de vestir están siendo dirigidas por personas que tienen género masculino lo que puede deberse a que las personas del género femenino enfocan sus

esfuerzos a otros sectores del mercado microempresarial, sin embargo, es sabido que el género no influye en la forma de manejo que se aplica para los negocios.

Grado de Instrucción: el 56.25% en las micro y pequeñas empresas tienen la instrucción universitaria (Tabla 1), este resultado coincide con Sánchez (2020) quien afirma que el 50% de los representantes tienen educación universitaria. Pero contrasta con los resultados de Cruz (2016) que manifiesta que un 53% de los representantes tienen educación básica, así mismo contrasta con los resultados de Alarcon (2016) quien menciona que el 84% de los representantes tienen concluido el grado básico. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas rubro prendas de vestir están siendo dirigidas por personas que han concluido sus estudios superiores esto demuestra que las personas han demostrado habilidad en el negocio de los cuales crearon sus empresas en el mercado.

Cargo que desempeña: el 56.25% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el cargo de administradores del negocio (tabla 1), estos resultados coinciden con Alarcon (2016) quien afirma que el 68% de los representantes tienen el cargo de administrador, también coinciden con los resultados de Cruz (2016) que manifiesta que un 63% de los representantes tienen el cargo de administrador en el negocio. Esto evidencia que la mayoría de los representantes en la micro y pequeñas empresas son administradores, esto demuestra los negocios se están aplicando una buena administración.

Tiempo que desempeña el cargo: el cargo el 73.30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se desempeñan en el cargo de 7 años a más (tabla 1),

este resultado está de acuerdo con Cruz (2016) quien menciona que el 40% desempeñan su empresa entre 7 años a más. Pero contrasta con los resultados de Sánchez (2020) donde indica el 40 % de 1 a 3 años. Esto demostró que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir están siendo dirigidas por personas que tienen experiencia entre 5 a 6 años, lo cual se puede demostrar que los representantes han demostrado alcanzar buenos resultados durante su gestión por la experiencia y conocimiento, de igual manera han tomado buenas decisiones para la mejora continua de la empresa.

## **Tabla 2**

### **Características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019**

Tiempo de permanencia en el rubro: el 56.25% de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia 3 a 4 años enfocándose al rubro de prendas de vestir (Tabla 2). Este resultado está de acuerdo con Sánchez (2020) quien manifiesta que un 65.2% permanecen en el rubro de 3 a 4 años. Pero contrasta con Cruz (2016) quien afirma tienen 4 a 6 años de permanecer en el rubro. Como podemos observar que estos resultados demuestran las micro y pequeñas empresas vienen laborando en mercado entre 3 a 4 años y son fuente principal para el desarrollo de nuestro país.

Número de Trabajadores: el 56.25% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores (tabla 2), este resultado coincide con Cruz (2016) que manifiesta que el 55% cuentan entre 1 a 5 trabajadores, también coincide con

Sánchez (2020) quien afirma que el 56% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores, pero contrasta con los resultados de Charqui (2017) quien manifiesta que las micro y pequeñas empresas cuentan entre 5 a 10 trabajadores. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están conformadas entre 1 a 5 trabajadores que facilitan las actividades realizadas en sus negocios.

Las personas que trabajan en su empresa: el 70.83% de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores no familiares (tabla 2), este resultado está de acuerdo con Charqui (2017) que manifiesta que el 62 % tienen como trabajadores no familiares. Pero contrasta con los resultados de Cruz (2016) donde indica que el 50 % son trabajadores familiares. A partir de esto se puede evidenciar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas rubro prendas de vestir tienen como trabajadores a terceras personas con los que no comparten vínculos familiares.

Objetivos de creación: el 70.83% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación la subsistencia (tabla 2), este resultado coincide con Sáenz (2018) quien afirma que el 60% tienen como objeto de generar subsistencia en su empresa. Pero se contrasta con Cruz (2016) quien manifiesta que el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias. Esto evidencia que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir los representantes optaron por crear sus micro y pequeñas empresas por un beneficio económico que es el generar subsistencias.

### **Tabla 3**

#### **Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas empresas sector comercio en el rubro venta al por menor de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019**

Análisis de la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten: el 56.25% siempre analizan la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten (tabla 3), este resultado coincide con Sáenz (2018) manifiesta que el 66% siempre determinan los problemas que pueden surgir en las empresas. Pero se contrasta con Sánchez (2020) que manifiesta un 40% no toman en cuenta las causas y efectos, así mismo es importante mencionar a Carro y González (2015) quien afirma los principales problemas que se presentan en la empresa es importante seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa. Esto evidencia siempre las micro y pequeñas empresas determinan causas y efectos que pueden ocurrir en sus empresas permitiendo saber que problemas pueden surgir ya que de esa manera se pueda actuar de manera rápida teniendo como beneficios rentabilidad y competitividad en el mercado.

Planifica y plantea soluciones los problemas de su empresa: el 56.25% a veces planifican y plantean soluciones los problemas que pueden surgir dentro de sus empresas (tabla 3), este resultado coincide con Sánchez (2020) que manifiesta que un 55% a veces es importante realizar una lista de soluciones ya que permitirá a las empresas mejorar los problemas que pueden surgir, así mismo, resulta importante mencionar a Carro y González (2015) los procedimientos de la

planificación son importante dentro de las empresas ya que este proceso es fundamental al momento de iniciar un trabajo de igual manera si existe problemas que pueden surgir. Como se puede observar estos resultados demuestra que las micro y pequeñas empresas a veces planifican y plantean soluciones los problemas que pueden surgir esto permitiendo a que las empresas puedan traer ventajas o desventajas.

Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades: el 56.25% a veces implantan un plan de solución para enfrentar los problemas que se presentan en la empresa (tabla 3), este resultado coincide con Sánchez (2020) que menciona de un 42,86% de los representantes señalan que a veces formulan y se implementan planes de mejora. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas rubro de prendas de vestir, siempre implementan un plan de solución para enfrentar los problemas que se presentan en la empresa, ya que el plan de solución ayuda a seguir un proceso adecuado en un momento determinado, por lo que permite mejorar la distribución de los recursos disponibles, de esa manera ayuda a reducir los riesgos de pérdida en la empresa.

Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa: el 37.50% siempre se mide los resultados obtenidos durante el proceso de sus empresas (tabla 3), este resultado coincide con Cruz (2016) que manifiesta un 91% para obtener buenos resultados y saber cómo medir el gerente de la empresa debe recopilar todos los datos de cada área de la empresa, es así que podemos mencionar Carro y González (2015) donde mencionan los resultados que se obtiene en sus empresas es importante por permitirá a poder identificar los procesos de los distintos

departamentos si son eficientes y eficaces, o pueden surgir deficiencias. Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas siempre mide los resultados que se obtienen durante sus procesos en su empresa esto permitiendo a que los representantes sepan que si las organizaciones están yendo bien o tienen deficiencias para mejorar.

Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa: el 39.58% a veces mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa (tabla 3), este resultado coincide con Cruz (2016) que manifiesta que un 40% siempre implementan mediante la capacitación del personal, así mismo, resulta importante mencionar a Mares (2014) quien afirma la capacitación en el rendimiento del personal es un proceso que permite a las personas adquirir ciertos conocimientos que finalmente repercutan en su comportamiento ajustándose a la organización en la que desempeñan labores. Esto evidencia que la mayoría de las micros y pequeñas empresas rubro prendas de vestir a veces implementan la capacitación del personal para un plan de mejora y verifican que las actividades en las organizaciones marchen de forma correcta.

Documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido: el 35.42% a veces documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido (tabla 3), este resultado coincide con Alarcon (2016) quien menciona que regularme establece acciones correctivas, este resultado contrasta con Sánchez (2020) que menciona en un 67,10% siempre evalúa los resultados obtenidos por cada proceso. Podemos mencionar entonces que las empresas en las micro y pequeñas rubro prendas de vestir frente a un problema detectado dentro de su

empresa a veces da una solución y analiza los resultados, esto es fundamental en la empresa, por lo que no se debe dejar pasar por alto los problemas, teniendo efectos negativos a largo plazo para la empresa.

Existe confianza con sus colaboradores en su empresa: el 41.67% siempre existe confianza con los colaboradores con los gerentes (tabla 3), este resultado coincide con Sánchez (2020) quien manifiesta que el 52% consideran que los trabajadores cuentan sus problemas al gerente, así mismo a nivel teórico según Fishman (2016) menciona que es muy importante ya que sirve para potenciar la motivación de los colaboradores de una organización y resultados a través de la delegación y la transmisión del poder. Esto evidencia que las micros y pequeñas empresas rubro prendas de vestir consideran siempre los trabajadores tienen confianza de contarle a sus jefes o líderes dentro de su empresa esto permitiendo que no se perjudique su trabajo laboral.

Las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos: el 54.17% a veces las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos (tabla 3), este resultado coincide con Gonzales y Mamani (2016) quien manifiesta que el 52% otorgan responsabilidades a los trabajadores, así mismo es importante mencionar a Fishman (2016) quien afirma es muy importante para toda empresa las responsabilidades a los trabajadores ya que permitirá a cumplir a la compañía a ser más eficientes y eficaces en el mercado, de cierta manera las estrategias que se pueden aplicar. Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas a veces

otorgan responsabilidades a sus colaboradores permitiendo a los responsables o dueños conocen si los colaboradores si cumplen con las actividades designadas.

Oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa: el 43.75% siempre le da la oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa (tabla 3), respecto a ello se buscaron antecedentes en los repositorios de las diferentes universidades nacionales, sin encontrarse datos que permitan contrastar o coincidir con los resultados hallados en esta investigación. Esto evidencia en que las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir siempre los colaboradores toman decisiones al momento que pueda existir un reclamo por parte del cliente.

Un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a): el 37.50% a veces una buena comunicación con sus colaboradores existe un ambiente de trabajo favorable (tabla 3), este resultado coincide con Salvador (2017) quien menciona el 53,85% muy pocas veces existe la comunicación entre trabajador y el gerente, así mismo coinciden con Gonzales y Mamani (2016) el 40% muy pocas veces los colaboradores tienen comunicación con los representantes. Esto evidencia que las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir siempre los colaboradores si existe comunicación va ver trabajo favorable esto va permitir a que se cumple con la misión y visión dada por la organización.

Una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable: el 83.33% siempre la motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces (tabla 3), este resultado coincide con Salvador (2017) quien

menciona que el 50% regularmente existe motivación con sus colaboradores, pero se contrasta con la investigación de Mijahuanca (2019) quien manifiesta el 32% que en ocasiones realizan capacitaciones de motivación. Esto se puede evidenciar que las micro y pequeñas empresas rubro prendas de vestir siempre realizan capacitaciones a los colaboradores permitiendo a que se sienten con la capacidad de trabajar, así mismo a ser eficientes y eficaces ya que de esa manera los objetivos o metas que se ha trazado la empresa se puedan cumplir de manera correcta.

## VI. CONCLUSIONES

- En la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir tienen entre los 31 a 40 años de edad, siendo dirigido por personas de sexo masculino, con un grado de instrucción educación básica, la totalidad de los encuestados tienen como representantes administradores que tienen de 7 años a más de experiencia. Como valor agregado se puede afirmar que los representantes de las micro y pequeñas empresas en Huaraz en el rubro prendas de vestir tienen poca dedicación y experiencia en sus negocios.
- En la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir, están funcionando en la mayoría simple de los 7 años a más, teniendo entre 1 a 5 trabajadores la cual demuestra que son micro y pequeñas empresas, en su totalidad las personas que laboran son no familiares, la mayoría a constituido la empresa como personas naturales, con el objetivo de creación de generar ganancias. Los resultados obtenidos por las micro y pequeñas empresas son importantes ya que los representantes que se capacitan en los temas administrativos va permitir crecer en el mercado trayendo rentabilidad y ser reconocido en su rubro.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas referente a la gestión de calidad siempre analizan la situación actual para que puedan determinar las causas y efectos que pueden repercuten, así mismo a veces planifican y plantean soluciones los problemas que pueden surgir, mientras la minoría de los representantes siempre miden los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa, así mismo a veces mediante capacitaciones del personal implementan el plan de mejora y por último a veces documentan de manera resumida el procedimiento de

todo lo aprendido; referente al liderazgo transformacional la mayoría siempre existe confianza con sus colaboradores en las empresas, a veces las responsabilidades por parte de los colaboradores ayudan a cumplir los objetivos que se han trazado, así mismo la mayoría siempre dan oportunidad a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones en su empresa, también a veces existe una buena comunicación con sus colaboradores y por último la motivación siempre ayuda a que los colaboradores sean eficientes y eficaces. Como valor agregado es importante que los representantes del rubro prendas de vestir deben implementar los factores relevantes del liderazgo transformacional para la gestión de calidad ya que va permitir a que sus productos o servicios que se va brindar a los clientes cumplan con las expectativas y satisfacer sus necesidades.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

- Buscar maneras de mejorar a su personal, que sean creativos y dinámicos así ellos se sientan motivados e inspirados durante el día en la empresa, así poder lograr la mejora en la empresa, de la misma forma el personal debe ser participativo con cada actividad para que así la empresa pueda lograr sus objetivos con cada sección que desarrolle.
- Mejorar la gestión de calidad donde se empieza a determinar sus causas y efectos de cada problema que se les presente, de la misma forma planear soluciones y ponerlos en práctica para que estas resulten y así la empresa siga creciendo día a día, hasta lograr nuevos cambios.
- Hacer notar su participación en la empresa los representantes; uno no lidera de lo más alto es necesario llegar hasta lo más mínimo para conocer las dificultades y empujarlas a crecer; es necesario que se comparta la visión de una manera clara a todos los miembros de la organización para así poder todos remar hacia una misma dirección y apoyarse mutuamente desde lo más alto de la pirámide jerárquica hasta lo más bajo como ya se mencionó.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, R. (2016). *Diagnóstico del liderazgo ejercido y los factores de motivación de los colaboradores de una tienda de conveniencia en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. México: Universidad Veracruzana. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46939/AlarconAguileraRolando.pdf?sequence=3>
- Carro, R., & Gonzales, G. (2015). *Administración de calidad total*. Buenos Aires: Facultad de ciencias económicas y sociales.
- Charqui, R. (2017). *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado Central del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladec.edu.pe/handle/123456789/1066>
- COMEX Perú. (2016). Situación de las Mypes. 50-52. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Cortés, J. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad* (1era ed.). España: Interconsulting Bureau . S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id>
- Cruz, Y. (2016). *“Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados” (Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca)*. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/30808>
- Fishman, (2016). *liderazgo transformacional*. Lima: McGrawHill.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO*. Bogota: ECOE. <https://books.google.com.pe/books?id>
- Hernández, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Migraciones internas en el Perú*. Lima: VERDERA.  
[Ohttps://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0801/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0801/libro.pdf)
- Investigación, Comité Institucional de ética en Investigación. (2020). *Código de ética para la investigación versión 002*. Chimbote. Recuperado el 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Linares, L. E. (2020). *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en el desempeño de las Mypes en el rubro comercialización de prendas de vestir en el distrito de Calleria- año 2018*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18572>
- Mares, C. (18 de abril de 2014). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>
- Mares, C. (2015). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*, 1-20. Obtenido de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martinez, L. (2018). *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5770/1/2018\\_propuesta\\_desarrollo\\_organizational.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5770/1/2018_propuesta_desarrollo_organizational.pdf)
- Mendoza, M., & Ortiz, C. (2016). El Liderazgo Transformacional. *El Liderazgo Transformacional Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las empresas* , 1-18.
- Mijahuanca, Y. R. (2019). *Determinar que estilos de liderazgo son empleadas por los empresarios y caracterizar la motivación laboral de las Mypes, sector*

*comercio rubro tiendas de abarrotes del mercado modelo de Tumbes, 2018.*  
Tumbes: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21743>

Ministerio de la producción. (2015). *Mypes. Estadísticas de la micro y pequeña.* Lima: Viceministerio de Mype e Industria.

Novillo, E., Lopez, M., Parra, E., & Ramon, D. (2017). *Gestión de calidad.* Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Rios, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014.* Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

RPPNOTICIAS. (Junio de 2018). Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

Salvador, Y. (2017). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores (motocicletas) de la ciudad de Huaraz, 2017.* Huaraz: Universidad Uladech.

Sánchez, S. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo Maria, del distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.* Tingo Maria: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15638>

Tello, S. (2014). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país.* Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>

- Vargas, L. (2018). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas rubro en prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2017*. Huaraz: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4564>
- Veramendi, Y. (2019). *Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*. Huaraz: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14666>
- Zapata, A. (2016). *Fundamentos del ciclo de la calidad PHVA*. España: Ingenio Propio. <https://books.google.com.pe/books?id=FgT2DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=ciclo+de+deming&hl>

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre 0				Semestre I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.			X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado.						X										
8	Ejecución de la metodología.						X										
9	Mejoramiento de los resultados de la investigación.						X	X									
10	Conclusiones y recomendaciones.								X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final.													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

**Fuente.** Elaboración propia

## Anexo 2. Presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50	1	50
<b>Sub total</b>	<b>96</b>		
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
<b>Sub total</b>			227.5
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			227.5
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
(Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			879.5

**Anexo 3. Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas**

**Población**

<b>RELACIÓN DE VENTAS DE PRENDAS DE VESTIR CON LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO</b>		
<b>N°</b>	<b>NOMBRE Y RAZON SOCIAL</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	PRUDENCIO CALDUA GLADYS	VENTA DE ROPA DE NIÑOS
2	BERNALDO ZACARIAS DIANA CAROLINA	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR, ZAPATOS, ACCESORIOS
3	CORNEJO VALVERDE ALEJANDRO JESUS	VENTA DE ROPA
4	DEMODA EVAME E.I.R.L.	BUTIQUE VENTA DE ROPAS EN GENERAL
5	MORI FIESTAS ORLANDO PAUL	VENTA DE ROPA BOUTIQUE
6	CORDOVA ESPINOZA FIORELLA KIOMARA	VENTA DE ROPAS EN GENEARAL Y ACCESORIOS DE GINMASIO
7	GONZALES HINOJOSA FAUSTINA	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS
8	AREQUIPEÑO CASTRO VILMA TRINIDAD	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS
9	MAGUÑA CAMONES DELFINA GULNARA	VENTA DE ROPAS
10	SANCHEZ CALZADO YESENIA CORINA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
11	MONTAÑEZ HENOSTROZA KATHERINE FLOR	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
12	TAMARA FIGREROA MARIELITA KAREN	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
13	MORALES GIRALDO GUADALUPE IRMA	VENTA AL POR MENOR EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADO DE ARTÍCULOS
14	MENDOZA RIMAC YENNY AURORA	VENTA AL POR MENOR EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADO DE ARTÍCULOS

**Fuente.** Municipalidad provincial de Huaraz

15	ZEGARRA BLAS NELLY MARIKSA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
16	CACERES CORPUES ESPERANZA SOFIA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
17	CAYOTOPA HERRERA KEVIN XIHOMAR	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
18	MAGUIÑA MONTES ALEXANDER	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
19	ROMERO CHAVEZ YENY LUS	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
20	HINOSTROZA MELENDEZ JOSEFINA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
21	CALVO ROBLES RONALDO ERICCCSON	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
22	INVERSIONES DEARLLY E.I.R.L.	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
23	VIRHUEZ TREJO MILER RUSBEL	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
24	PANTIGOSO GARAY WILFREDO	VENTA AL POR MENOR EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADO DE ARTÍCULOS
25	ALVARADO VALDIVIA EUGENIO VALENTIN	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
26	REYMUNDO VERGARA SONIA YESICA	VENTA DE ROPA PARA NIÑOS – VENTA DE ROPA PARA BEBES
27	GARRIDO MIRANDA CEBEDEO	TIENDA DE ROPA

28	FLORES HERNANDEZ ELITA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
29	HINOSTROZA QUIÑONES YELENA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
30	TEXTILES LAURITA S.R. L	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
31	ALCALDE ARAUJO LUIS ARMANDO	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
32	ALBORNOZ GOMERO BLANCA LIDIA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
33	LEON ROSALES ROCIO DEL CARMEN	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
34	BRAVOS RIOS VICTORIA APARICIA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
35	VALDIVIA VERDE RICARCA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
36	VILLAR BARRIENTOS CESAR JUAN	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
37	ALVA ROSALES SAIRA LISET	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
38	QUITO PALMA ALBERTO VALLE	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS

39	REYES PINEDA MERY PILEÑA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
40	QILICHE BARRIOS WILLIAM WILFREDO	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
41	INTI HUAMAN GREGORIO FELIX	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
42	DEL VALLE ESPEJO ALBERTO FERNANDO	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
43	DIAZ CAQUI MARIA ELENA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
44	ACENCIOS FALCON LEITHOL POMPEO	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
45	CASTRO BECERRA IRMA LASTENIA LISETH	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
46	ESPINOZA MENDOZA KELLY YULIANA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
47	PINEDA RAMIREZ YENI AZUCENA	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS
48	DIAZ PUMA MICAELA YAKELIN	VENTAS AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS

#### Anexo 4. Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo RAMOS MEDINA ERIKA LUZ, identificado (a) con DNI 71403875 y código de estudiante 1211181081 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada **CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS (PRENDAS DE VESTIR) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019** Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 19-10-2020



Firma

Erika Luz Ramos Medina

Nombres y apellidos DNI:

71403875

## Anexo 5. Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

#### (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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 DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019**, y es dirigido por Ramos Medina, Erika investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información a los representantes para proponer mejoras del liderazgo transformacional para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el rubro prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 repositorio Uladech. Si desea, también podrá escribir al correo [Luz11acuario@gmail.com](mailto:Luz11acuario@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: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas con el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: **CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS (PRENDAS DE VESTIR) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2019.** Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas; la información que usted proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación. Se agradece anticipadamente la información que brinde.

**Instrucciones:** Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considera.

#### CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. **¿Qué edad tiene?**
  - a) 18 – 30 años
  - b) 31 – 50 años
  - c) 51 a más años
2. **¿Cuál es su género?**
  - a) Masculino
  - b) Femenino
3. **¿Cuál es su grado de instrucción?**
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Superior universitario
4. **¿Qué cargo usted desempeña en su empresa?**
  - a) Gerente
  - b) Administrador
  - c) Dueño
5. **¿Cuánto tiempo usted desempeña en el cargo?**
  - a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

#### CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. **¿Qué tiempo de permanencia tiene su empresa en el mercado?**
  - a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años
7. **¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**
  - a) 1 a 5 trabajadores
  - b) 6 a 10 trabajadores
  - c) 7 a más trabajadores
8. **¿Qué tipo de personas trabajan en su empresa?**
  - a) Familiares
  - b) Personas no familiares
9. **¿Cuál es su objetivo de creación?**
  - a) Generar ganancia
  - b) Subsistencia

**CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PRENDAS DE VESTIR**

10. **¿Analiza la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
11. **¿Planifica y plantea soluciones para los problemas de su empresa?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
12. **¿Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
13. **¿Mide los resultados obtenidos durante el proceso de su empresa?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
14. **¿Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
15. **¿Usted documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca

**CARACTERISTICAS LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS PRENDAS DE VESTIR**

16. **¿Usted tiene confianza con sus colaboradores en su empresa?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
17. **¿Crees que las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
18. **¿Le da la oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
19. **¿Cuándo un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a)?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
20. **¿Crees que una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca
21. **¿Crees que la motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces?**  
a) Siempre  
b) A veces  
c) Nunca

## Anexo 7. Hoja de tabulación

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 a 30 años	IIII-IIII-IIII-II	17	35.00
	31 a 40 años	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-I	26	54.00
	51 a años	IIII	5	11.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Genero	Masculino	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	29	60.00
	Femenino	IIII-IIII-IIII-III	19	40.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Grado de instrucción	Sin educación	IIII-IIII-III	14	29.00
	Educación básica	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	Superior no universitaria	IIII-II	7	15.00
	Superior universitaria		0	0.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Cargo	Gerente	IIII-IIII-III	14	29.00
	Administrador	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	Dueño	IIII-II	7	15.00
Tiempo	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
	0 a 3 años	III	4	8.00
	4 a 6 años	IIII-IIII-IIII-II	17	35.00
	7 años a mas	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	57.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00

*Características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Tiempo en el rubro	0 a 3 años		0	0.00
	4 a 6 años	IIII-IIII-IIII-IIII-I	21	44.00
	7 a más años	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	6 a 10 trabajadores	IIII-IIII-IIII	14	29.00
	11 a más trabajadores	IIII-II	7	15.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Las personas que trabajan en su empresa	Familiares	IIII-IIII-IIII	14	29.00
	Personas no familiares	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII	34	71.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Objetivos de creación	Generar ganancias	IIII-IIII-IIII	14	29.00
	Subsistencia	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII	34	71.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00

*Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Analiza la situación actual	Siempre	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten.	A veces	IIII-IIII-IIII-IIII-I	21	44.00
	Nunca		0	0.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Planifica y plantea soluciones los problemas de su empresa.	Siempre	IIII-IIII-III	14	30.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	Nunca	IIII-II	7	14.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades.	Siempre	IIII-IIII-III	14	30.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	27	56.00
	Nunca	IIII-II	7	14.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	
Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa.	Siempre	IIII-IIII-III-III	18	37.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-I	16	33.00
	Nunca	IIII-IIII-III	14	30.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Mediante la capacitación del personal implementa el	Siempre	IIII-IIII-IIII-I	16	33.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-III	19	40.00
	Nunca	IIII-IIII-III	13	27.00

plan de mejora para su empresa.	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	48	100.00
Documenta de manera resumida el procedimiento	Siempre	IIII-IIII-IIII	15	32.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-II	17	35.00
	Nunca	IIII-IIII-IIII-I	16	33.00

de todo lo aprendido..	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II	48	100.00
		IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-II		
	Siempre	IIII-IIII-IIII-IIII	20	32.00

Existe confianza con sus colaboradores en su empresa	A veces	IIII-IIII-IIII	15	35.00
	Nunca	IIII-IIII-III	13	33.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos	Siempre	IIII-IIII-IIII	15	31.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-I	26	53.00
	Nunca	IIII-III	8	17.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Le da la oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa.	Siempre	IIII-IIII-IIII-IIII-I	21	44.00
	A veces	IIII-IIII-II	12	25.00
	Nunca	IIII-IIII-IIII-I	16	31.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a).	Siempre	IIII-IIII-II	12	25.00
	A veces	IIII-IIII-IIII	15	31.00
	Nunca	IIII-IIII-IIII-IIII-I	21	44.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
Una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable	Siempre	IIII-IIII-IIII-I	16	33.00
	A veces	IIII-IIII-IIII-III	18	37.00
	Nunca	IIII-IIII-III	14	30.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00
La motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces.	Siempre	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII	40	83.00
	A veces	IIII-I	6	12.00
	Nunca	II	2	5.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-IIII-III	48	100.00

## Anexo 8. Figuras

### FIGURAS

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

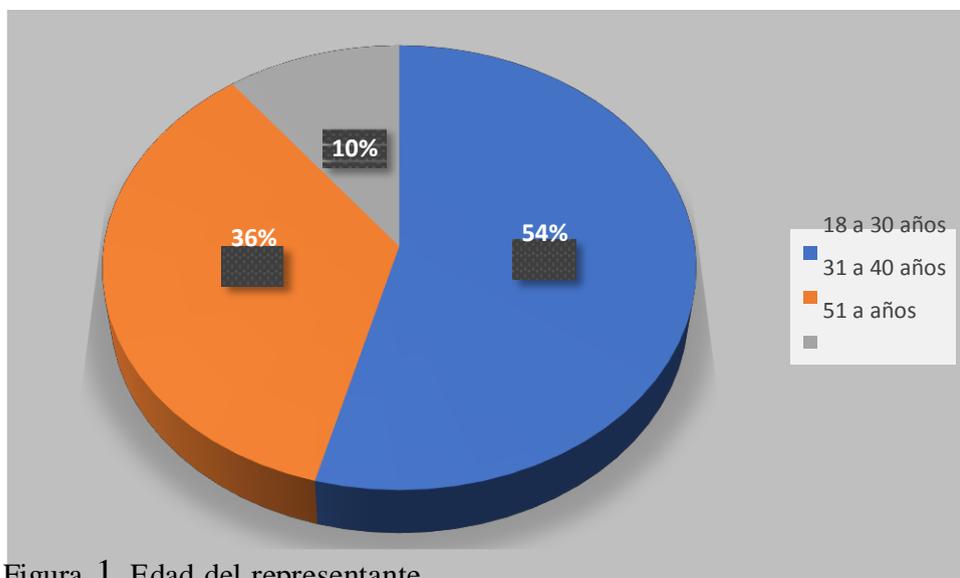


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

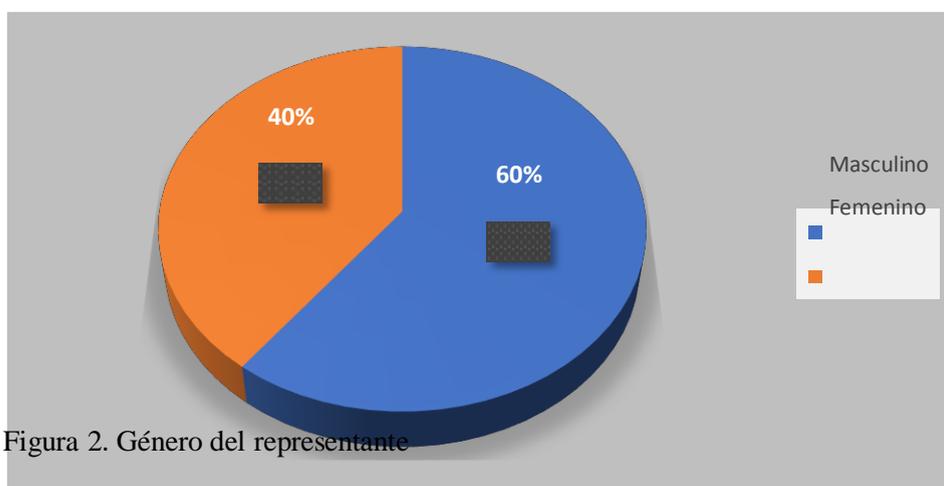


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1

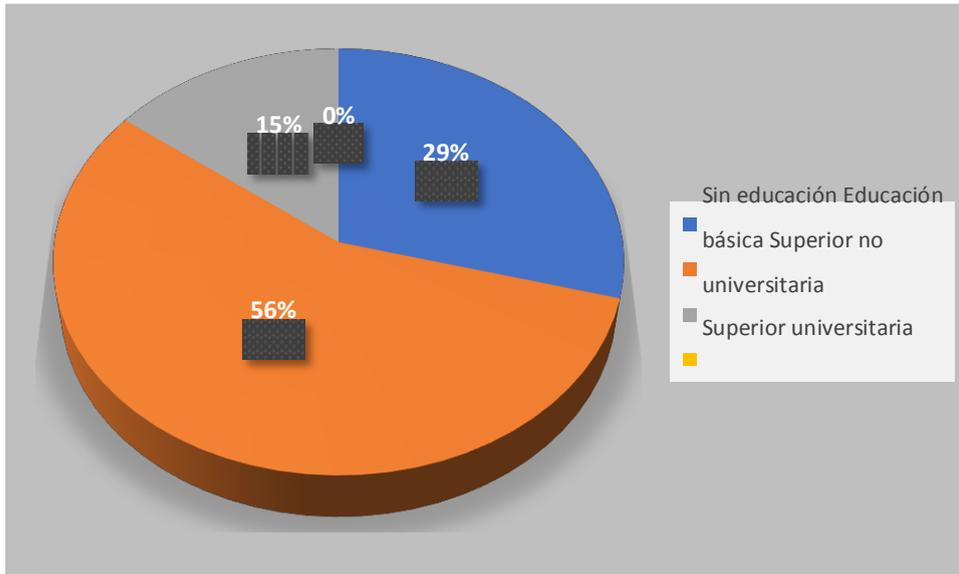


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

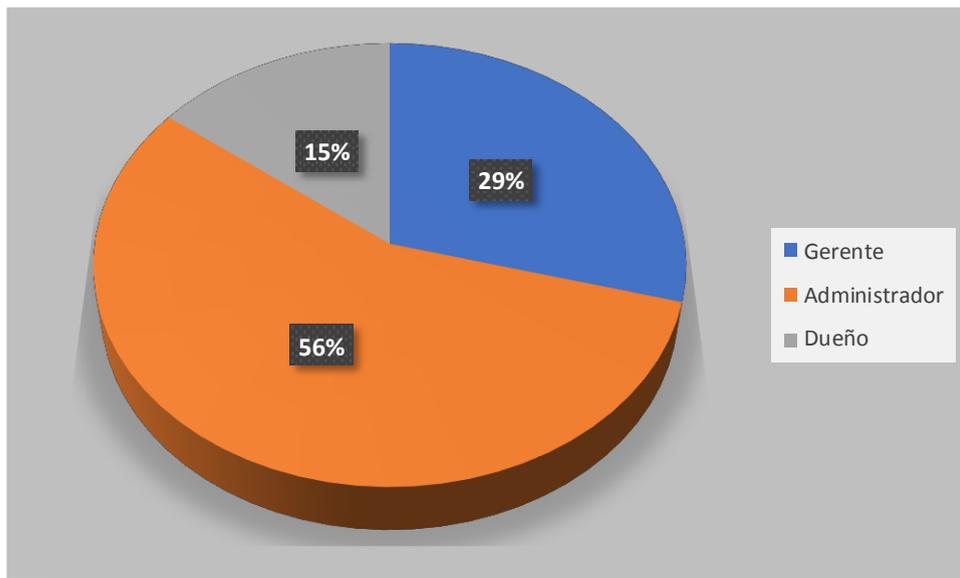


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

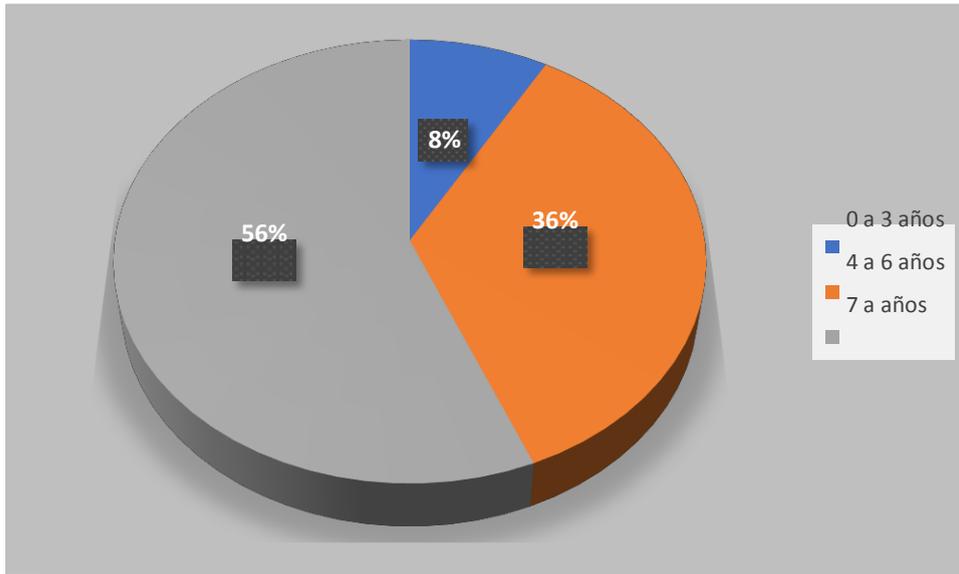


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo

Fuente. Tabla 1

*Características de las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

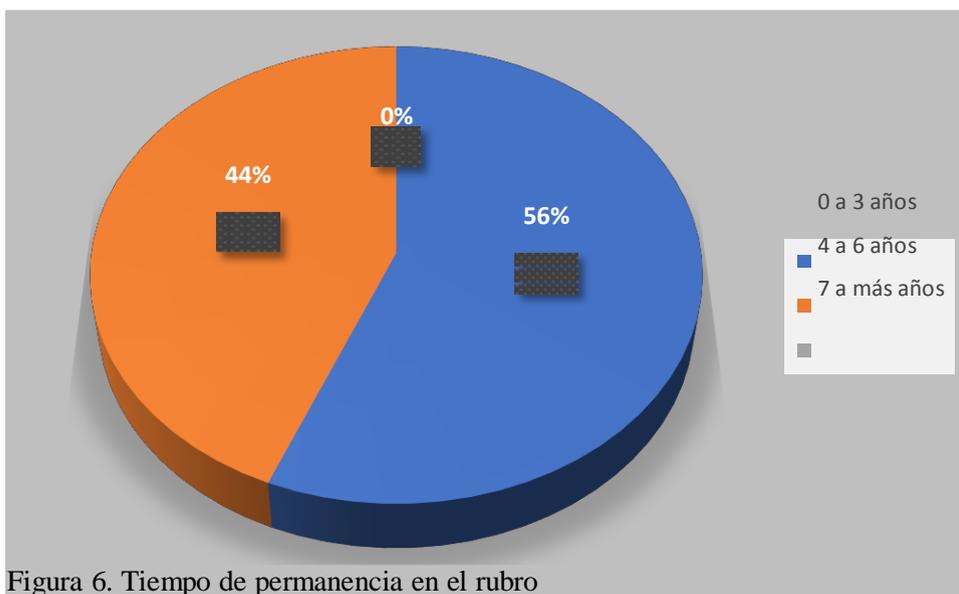


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

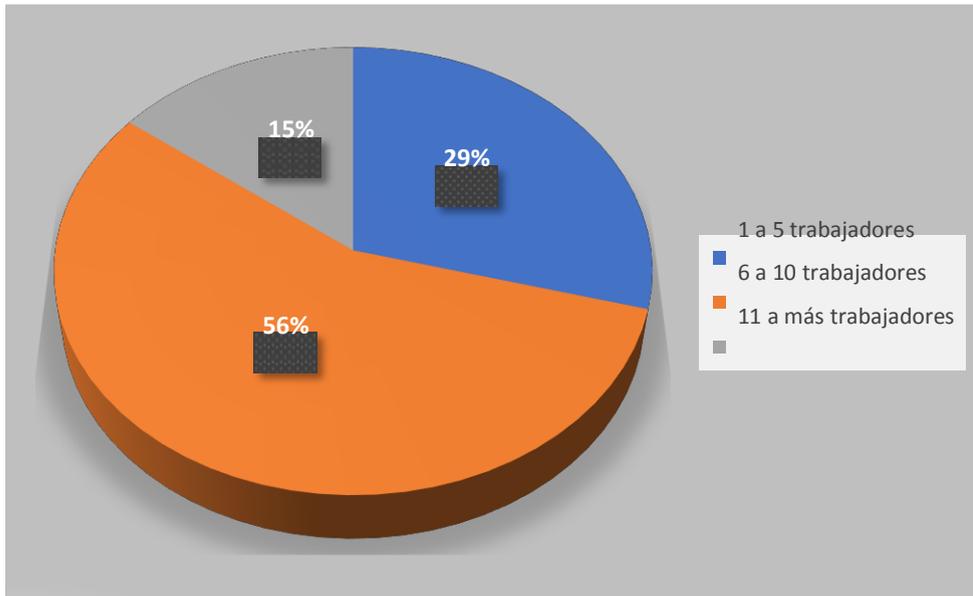


Figura 7. Número de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

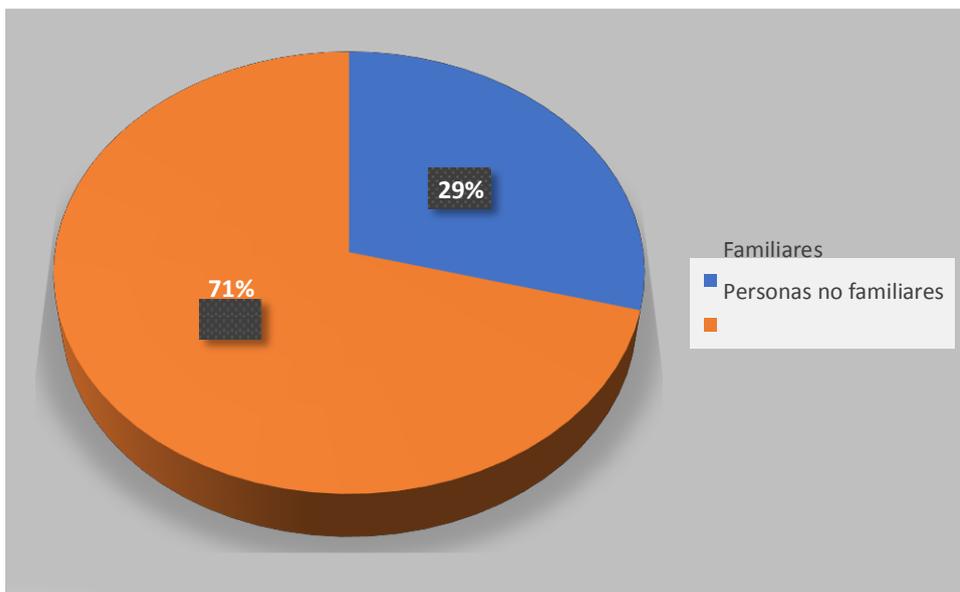


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

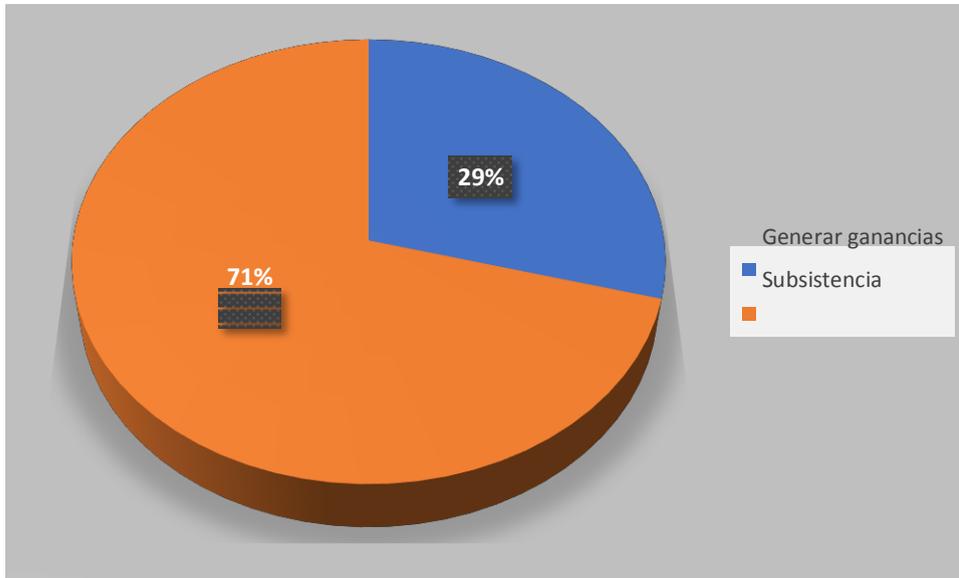


Figura 9. Objetivos de creación

Fuente. Tabla 2

*Características de los factores relevantes en el Liderazgo Transformacional para la gestión de calidad pequeñas en las micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir) en la ciudad de Huaraz, 2019*

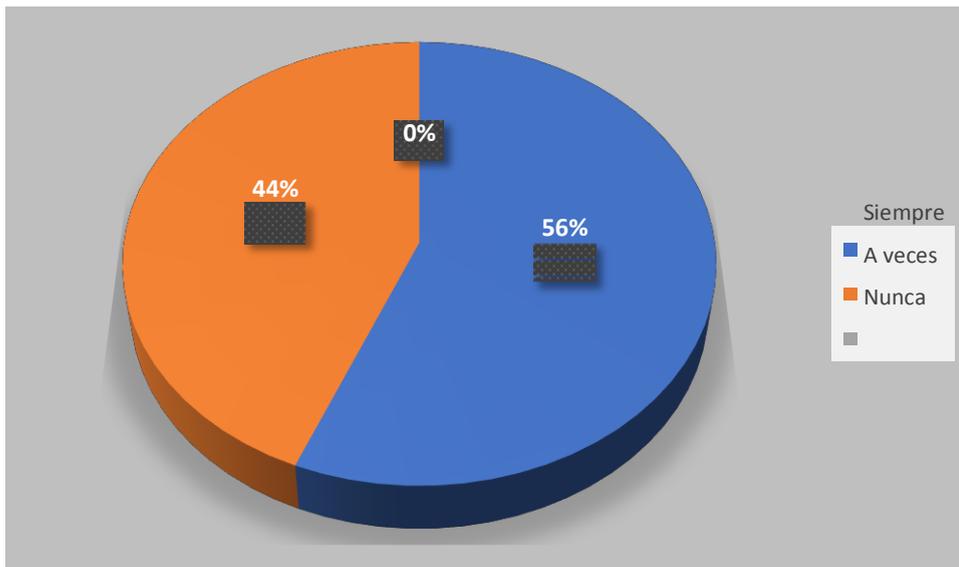


Figura 10. Analiza la situación actual en su empresa para determinar causas y efectos que repercuten.

Fuente. Tabla 3

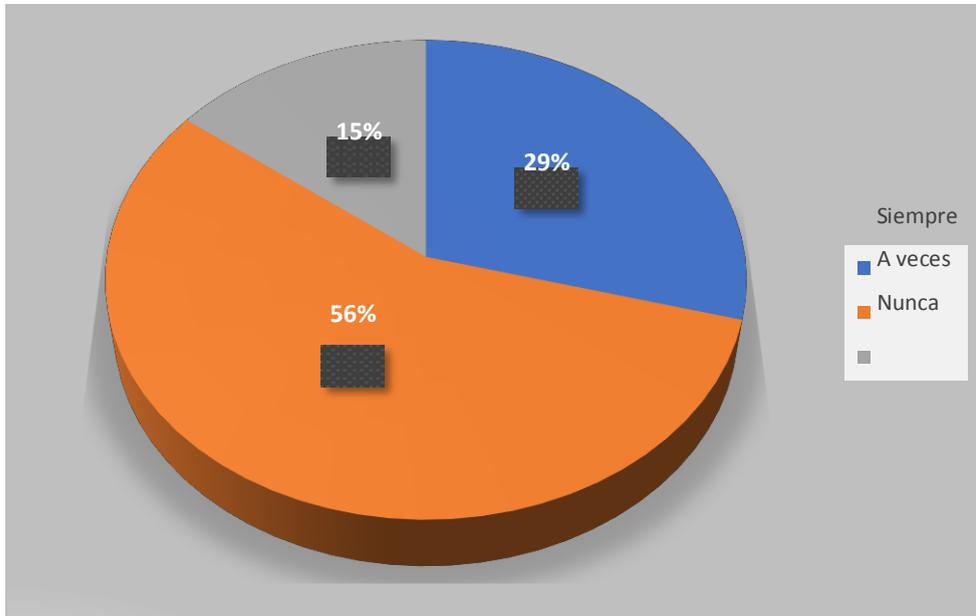


Figura 11. Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades.

Fuente. Tabla 3

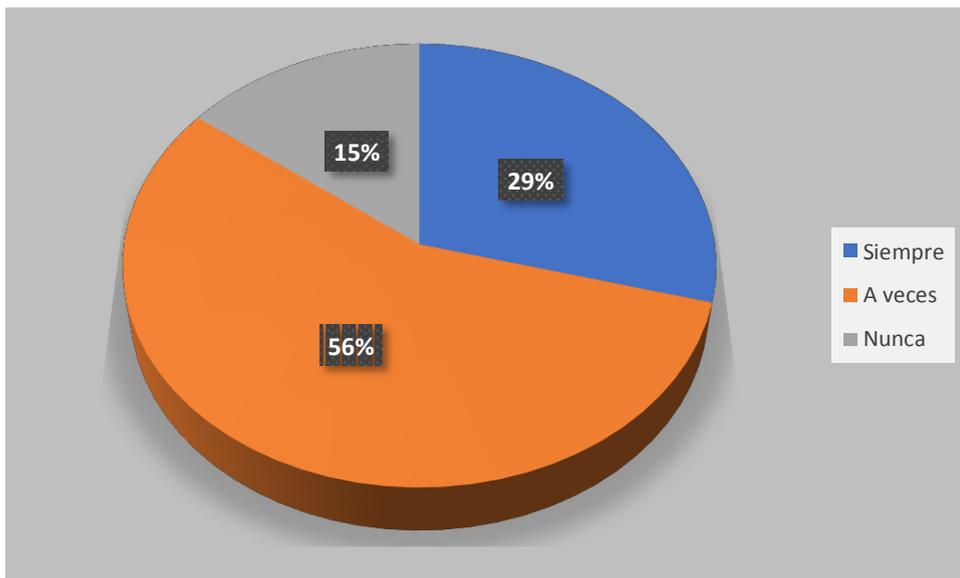


Figura 12. Efectúa cambios y soluciones para su empresa en sus actividades.

Fuente. Tabla 3

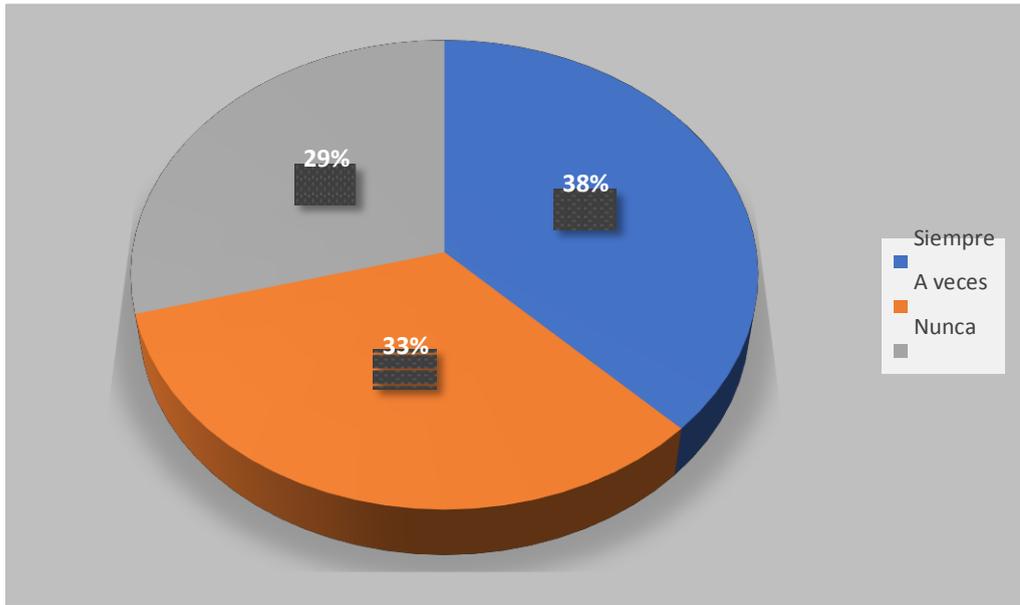


Figura 13. Mide los resultados obtenidos durante el proceso en su empresa.

Fuente. Tabla 3

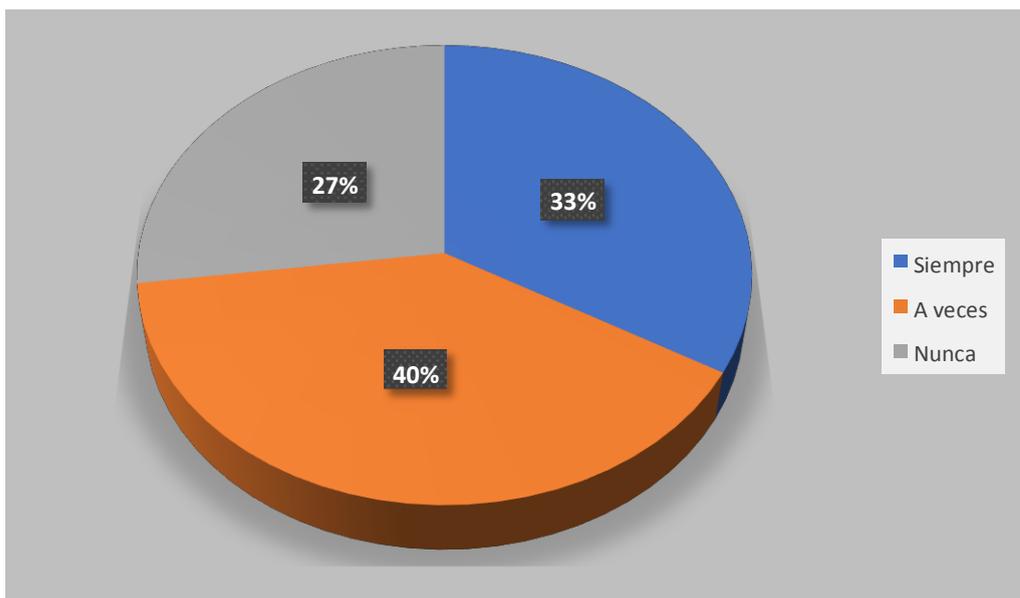


Figura 14. Mediante la capacitación del personal implementa el plan de mejora para su empresa.

Fuente. Tabla 3

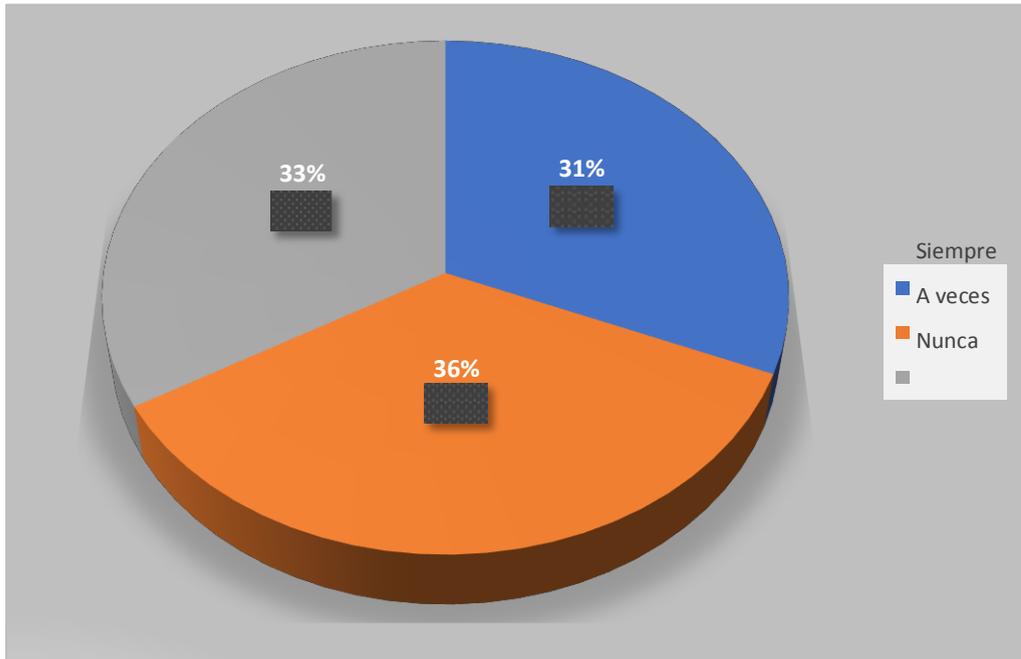


Figura 15. Documenta de manera resumida el procedimiento de todo lo aprendido.

Fuente. Tabla 3

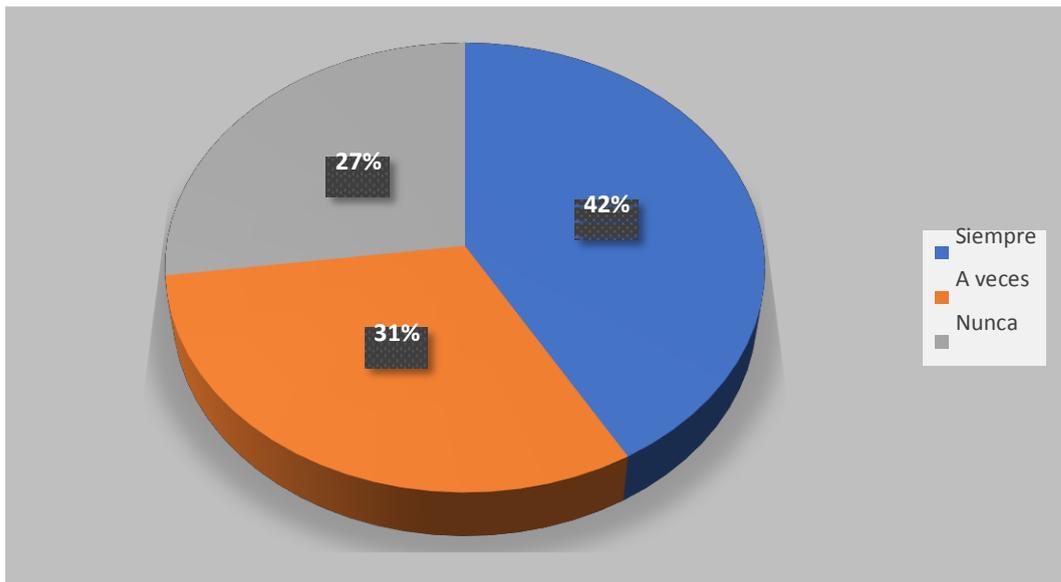


Figura 16. Existe confianza con sus colaboradores en su empresa.

Fuente. Tabla 3

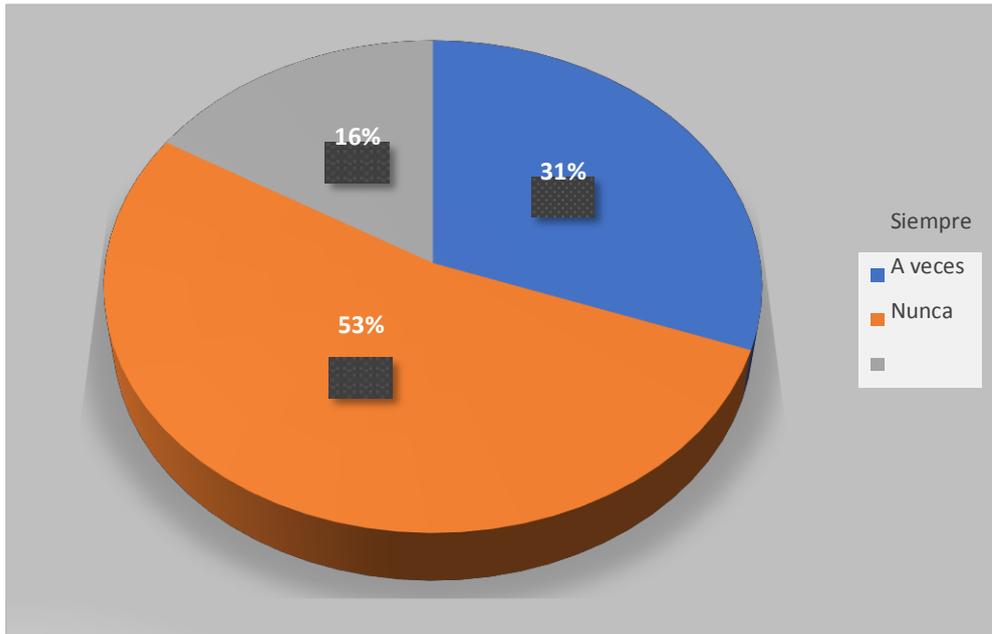


Figura 17. Las responsabilidades por parte de los colaboradores dentro de su empresa ayudan a cumplir los objetivos.

Fuente. Tabla 3

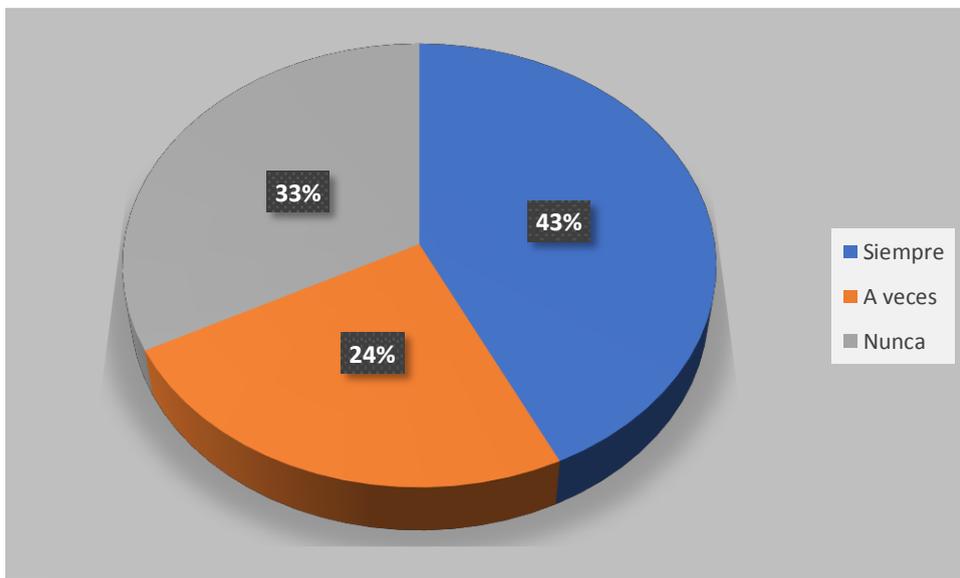


Figura 18. Le da la oportunidad a su colaborador a tomar decisiones en su empresa.

Fuente. Tabla 3

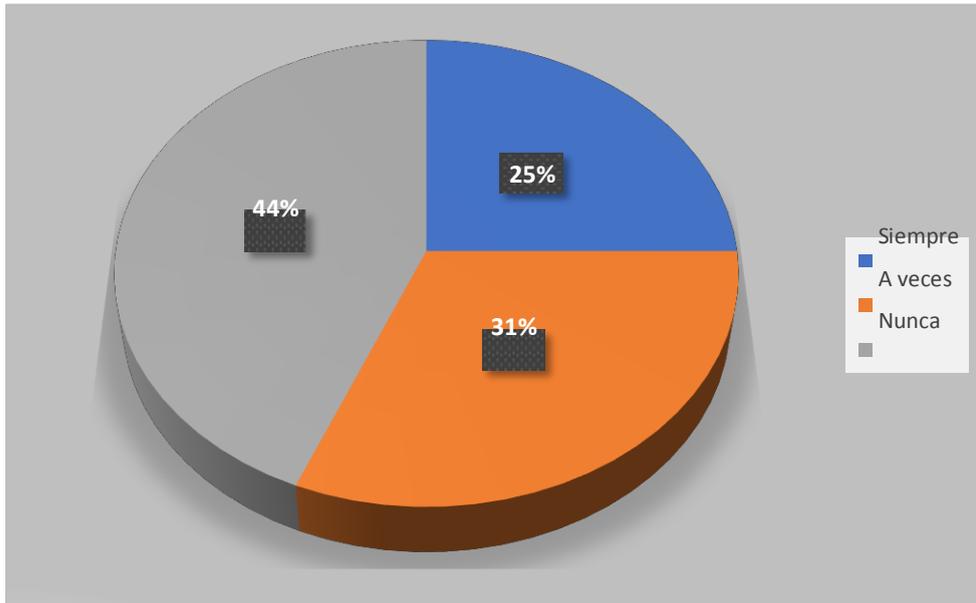


Figura 19. Un colaborador cumple con los objetivos de su empresa es premiado (a).

Fuente. Tabla 3

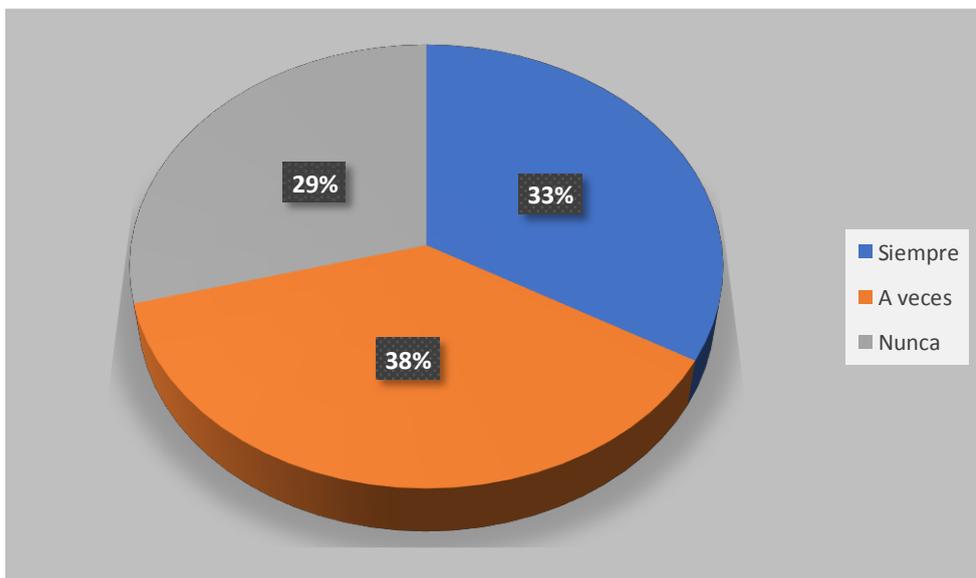


Figura 20. Una buena comunicación con sus colaboradores va existir un ambiente de trabajo favorable.

Fuente. Tabla 3

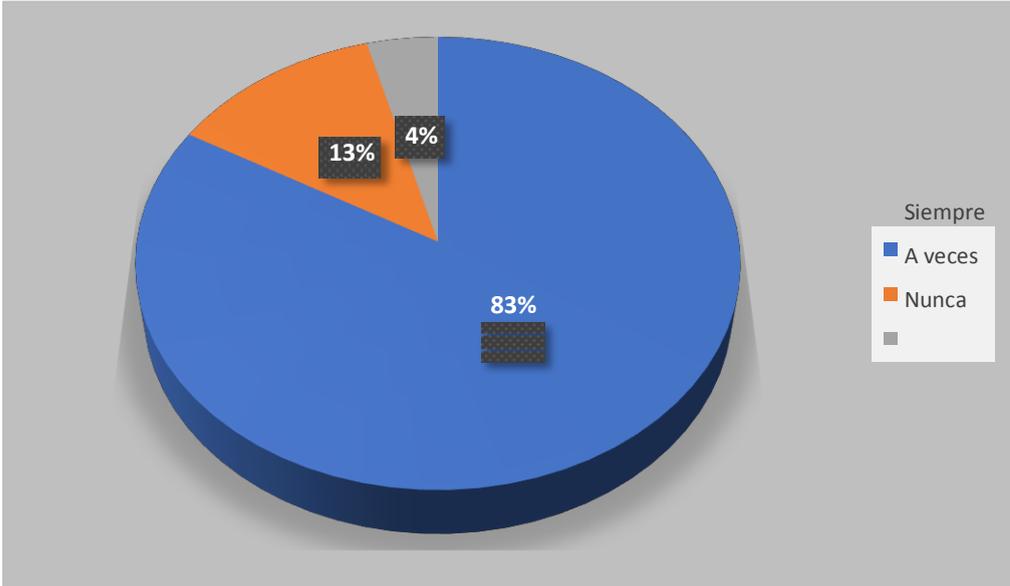


Figura 21. La motivación ayudara a sus colaboradores a ser eficientes y eficaces.

Fuente. Tabla 3