



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR  
COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE  
PRENDAS DE VESTIR, CALZADOS Y ARTÍCULOS DE  
CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS (PRENDAS  
DE VESTIR Y CALZADOS) DEL DISTRITO DE HUARAZ,  
2019.

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

**AUTOR**

ORELLANO TARAZONA ANTHONY CARLOS

ORCID: 0000-0003-2933-164X

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Orellano Tarazona, Anthony Carlos

ORCID: 0000-0003-2933-164X

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

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo agradezco a Dios por guiarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para terminar mis objetivos y propósitos.

Agradezco a mi madre motor de mi corazón y seguir adelante dedicar está presente investigación que gracias a ella a sus esfuerzos seré un profesional.

Agradezco a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la universidad (ULADECH), quienes motivaron a seguir adelante con entusiasmo.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, a quien la dedico con todo mi corazón pues sin ella no lo habría logrado, tu bendición a diario me lleva por buen camino del bien, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A mi hermana, a mi tío, y a la persona que está a mi lado, a la quien amo, porque nunca perdieron fe, por los ánimos que siempre me dieron agradezco mucho la paciencia que me tuvieron.

A mi asesora, ya que supo guiarme de forma constante, levantándome los ánimos, teniendo la confianza, y la paciencia para poder aprender todas las indicaciones que se debió realizar para una buena investigación.

## RESUMEN

La presente investigación abordo al tema del liderazgo en el rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos especializados del distrito de Huaraz, 2019. Por lo cual tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 138 MYPE de una población de 215 empresas. A quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados; el 65.90 % tienen de 35 a 55 años, el 54.30 % son de género masculino, seguido el 50.7 % tiene una comunicación clara con sus trabajadores y el 53.6 % no tiene capacidad de ser tolerante y paciente con sus trabajadores cuando comete un error. La investigación concluye que existe falta de adaptarse motivación y comunicación de parte de los gerentes con sus trabajadores esto es una situación que podría generar conflictos ya que los gerentes no motivan a sus trabajadores esto puede tener deficiencias de una mala comunicación con los clientes al no tomar importancia y desconocer las habilidades del liderazgo.

**Palabras claves:** gestión, habilidades de liderazgo, microempresas.

## **ABSTRACT**

The present research addressed the topic of leadership in the retail sector of clothing, footwear and specialized articles of the district of Huaraz, 2019. Therefore, its main objective was to describe the main characteristics of quality management under the leadership in micro and small companies in the commerce sector - retail sale of clothing, footwear and leather goods in specialized stores (clothing and footwear) of the Huaraz district, 2019. The research was of a non-experimental design- cross-descriptive. To collect the information, a sample of 138 MYPE from a population of 215 companies was used. To whom a 22-question questionnaire was applied through the survey technique, obtaining the following results; 65.90% are between 35 and 55 years old, 54.30% are male, followed by 50.7% have clear communication with their workers and 53.6% do not have the capacity to be tolerant and patient with their workers when they make a mistake. The research concludes that there is a lack of adaptation, motivation and communication on the part of managers with their workers, this is a situation that could generate conflicts since managers do not motivate their workers, this may have deficiencies of poor communication with customers by not taking importance and ignorance of leadership skills.

**Keywords:** management, leadership skills, microenterprises.

## CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA.....	32
4.1. Diseño de investigación.....	32
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. definición y operacionalización de variables.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.5. plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. principios éticos.....	39
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultado.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	56
Aspectos complementarios.....	58
Recomendaciones.....	58
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos.....	64



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.....	30
<b>Tabla 2:</b> Características de las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.....	31
<b>Tabla 3:</b> Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.....	32
<b>Tabla 4:</b> Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura1.Edad.....	65
Figura2.Genero.....	65
Figura3.Grado de instrucción.....	66
Figura 4. Cargo que desempeña.....	66
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	67
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	67
Figura 7. Número de trabajadores .....	68
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	68
Figura 9. Objetivo de creación.....	69
Figura 10. Usted estudia la situación actual y planifica en su empresa. ....	69
Figura 11. Usted implementa y desarrolla las actividades innovadoras.....	70
Figura 12. Evalúa sus resultados obtenidos.....	70
Figura 13. Usted implementa las herramientas de mejora.....	71
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	71
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.....	72
Figura 16. Usted tiene una comunicación clara con sus trabajadores.....	72
Figura 17. Usted tiene la capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores.....	73
Figura 18. Usted se adapta a los nuevos cambios del mercado.....	73
Figura 19. Usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados.....	74
Figura 20. Cuando uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio.....	74
Figura 21. Usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores.....	75
Figura 22. Promueve usted la participación activa en su empresa.....	75

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las habilidades del liderazgo son aprendizajes con funciones de autodescubrimiento, algunas líderes creen que el liderazgo es una habilidad dura en la cual la capacidad del conocimiento de un líder es de auto conocerse, es decir ser líder se hace de acuerdo de las habilidades blandas en la cual incluye las habilidades interpersonales, de esta manera se implementó conjuntamente con la gestión de calidad en la que ayudara a implementar en las micro pequeñas empresas para desarrollarse como un emprendedor competitivo todo esto con el propósito de producir expectativas innovadoras esto para atraer y conservar la confianza de los clientes y demás interesados.

Ante los desafíos del crecimiento global en la actualidad los líderes deben de someterse al ingenio de adaptarse rápida o lentamente. Esto debido a que los cambios son constantes en el rubro del comercio, de esta manera desarrollaremos trabajadores con coeficientes con alta imaginación con el objetivo del crecimiento de cada negocio que empiece emprender, el autor tiene un desafío impactante y pasión en las empresas en la cual cambiar y volver a cambiar se asemejan un don que ningún líder debe soslayar y así orientar a su cultura para el cumplimiento de las metas y objetivos. (Maxwell, 2019)

Maxwell (2019) explica que los cambios acelerados interviene la tecnología y la innovación en la cual los líderes no podemos marchar arrastrando nuestros pies ni tardar haciendo excesivos cálculos. Tenemos que cambiar para poder continuar y tener la capacidad y la disposición de hacer cambios que impacte positivamente para el desarrollo personal y de la organización.

A nivel nacional en Perú, en los últimos años la importancia de las micro y pequeñas empresas en producir ingresos para las familias sobre todo si se toma en cuenta en las condiciones en que los trabajadores operan en deficiencias tanto motivacionales y de comunicación ya que estas empresas son informales en gran parte del Perú, de acuerdo a la SUNAT las informalidades de las MYPE se encuentran a un 84% ya que es un problema que aún no da señales de mejora para el desarrollo económico ya que las MYPE genera empleos; de acuerdo al comercio son dirigidos por mujeres a un 75% que en la mayoría de ellas terminaron la secundaria, en otra parte el 41 % de los representantes son dueños del rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados especializados, en la mayoría los trabajadores son familiares por lo cual no son remunerados o por otros casos se remunera por lo menor de un sueldo básico. (Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados 2019)

En la ciudad de Huaraz es alarmante para las micro pequeñas empresas ya que el 80 % son informales, el 20 % de las empresas se encuentran formalizadas, en la cual los representantes de la ciudad de Huaraz se encuentra con alta informalidad, esto se debe a que hay poca información de parte de la poca presencia del gobierno regional, esta desinformación provoca que cierren sus negocios antes de cumplir un año todo a falta de promover e incentivar a los representantes de las MYPE a seguir con el desarrollo y emprendimiento de sus negocios y proseguir a formalizar, de esta manera informarse sobre los tramites en los registros públicos apoyando con un programa nacional tu empresa en la cual les motivara a no temer a los cambios en sus negocios, en la cual el rubro de prendas de vestir y calzados tiene como deficiencia el buen trato del dueño hacia sus trabajadores, además los microempresarios tienen la dificultad de adaptarse a los nuevos cambios que se da en este rubro, algunos trabajadores tienen

poco interés esto a falta de entregar confianza entre los dueños y trabajadores por lo cual la empresa no se desarrolla de acuerdo a objetivo que uno se propone, de esta manera los clientes pierden confiabilidad. (Ramírez, 2019)

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

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. Describir los factores relevantes del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de

prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. Describir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.

La presente investigación se justifica en que permitirá describir la Caracterización de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019, por ello, es preciso la implementación del liderazgo conjuntamente con la gestión de calidad en las ventas al pequeño comercio y su trascendencia en la economía local, además de haber pequeñas empresas con escasa asesoría esto debido a falta de capacitación tanto para las formales e informales, de esta manera tenemos un segmento poblacional micro empresarios que aceptan la implementación del trabajo de investigación en la cual les beneficiara para su desarrollo tecnológico, innovador, cultural y socio económico.

El sustento teórico a utilizar para la presente investigación se basa en lo expresado por Solanellas (2014) en la que menciona que los líderes son como una receta en la que a toda persona no puede gustarle. La receta del liderazgo pretende aportar a los líderes a dirigir organizaciones usando liderazgo practico, simplificado y de manera didáctica, cada representante o dueño de los negocios debe tener un propio liderazgo esto basado a su propia naturalidad de esta manera se hace la comparación con una receta por lo que cada uno tiene un gusto diferente, por la cual tiene que adaptarse al momento indicado. Los líderes sin seguidores o sin su equipo de trabajo no son nadie,

por lo tanto, los verdaderos líderes hablan de emociones, caminos, actitudes, de equipos de una comunicación similar y aconteciendo a motivar a todos los trabajadores para el desarrollo de las pequeñas empresas.

La investigación fue de diseño no experimental - transversal – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 138 MYPE de una población de 215 empresas. A quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados; el 65.90 % tienen de 35 a 55 años, el 54.30 % son de género masculino, seguido el 50.7 % tiene una comunicación clara con sus trabajadores y el 53.6 % no tiene capacidad de ser tolerante y paciente con sus trabajadores cuando comete un error.

La presente investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas dirigen el género masculino ya que tienen la destreza de tener confianza y comunicación clara con sus trabajadores, así mismo emplean la comunicación y motivación en sus negocios ya que es importante para su desarrollo e innovación, y teniendo como deficiencia de la capacidad de tolerancia y comprensión hacia sus trabajadores esto debe a falta de solucionar problemas por lo que no respetan opiniones de sus trabajadores ya que también son positivos para el crecimiento de un negocio, de tal forma la falta de implementar herramientas de mejora en sus negocios atrae las deficiencias de innovación y no se adapta a los cambios del mercado ya que la competencia en algunos casos si lo hace, para mejorar estas deficiencias se tiene que formalizar e informarse para realizarse como una micro pequeña empresa de esta manera los representantes se adaptarán a los nuevos cambios y mejoraran las herramientas de mejora para sus negocios.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

Cisneros (2017) en su investigación *El liderazgo como una herramienta de gestión para ampliar la productividad*. Tuvo como objetivo general: Determinar los Estilos de Liderazgo aplicados al Clima Organizacional en la Empresa Pública de Petróleos en el Ecuador. En el mercado exige la creatividad y competitividad para obtener una actividad sostenible de su negocio por ello es importante evaluar el estilo de liderazgo que se hace conocer en las instituciones públicas, por tanto, analiza el liderazgo en el comercio como promueve mayor eficiencia en la productividad del negocio. La investigación fue de carácter cuantitativo realiza un análisis a través de la técnica de la encuesta. La investigación es de carácter descriptivo cuantitativo realiza un análisis de investigaciones realizadas en diversas organizaciones a través de la encuesta, que aplico en gerentes y supervisores, Obteniendo los siguientes resultados que un 70% de los encuestados opinan que no se involucran a todas las decisiones claves que se toma, mientras tanto el 30% opinan que, si se les involucran, los líderes deberán tomar en cuenta que es importante que las organizaciones con un fin de que un miembro de esa empresa es valioso dentro de la misma.

Narváez (2020) en su investigación *Modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicio del Sector Automotriz en el Norte de Quito*, tuvo como objetivo general: Analizar los modelos de gestión de calidad utilizados en las Pymes de servicios automotrices en el Norte de Quito, proponiendo un modelo genérico de gestión de calidad. Uso como metodología el método exploratorio-descriptivo basada a encuestas personales propietarios o dueños de 13 empresas de automotriz ubicadas



en el norte de Quito, entre los principales resultados obtenidos se determinan que las empresas estudiadas no tienen un modelo de gestión de calidad basándose a las fortalezas y debilidades que se encontraron en la empresa, se da como propuesta a implementar las ISO 9001, en la cual se trabajara con calidad y será satisfactorio para los clientes de la mano establecer la planificación y estrategias e filosofías de la empresa con el propósito del crecimiento y desarrollo bajo un manejo integral de las empresas.

### **Antecedentes nacionales**

Barrientos (2018) en su investigación *caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina, distrito de Ayacucho, 2018*, en ese contexto la micro y pequeñas empresas del rubro de ropas femeninas buscan aumentar su competitividad por excelencia por lo que ese necesario fortalecer las habilidades de liderazgo para poder crear líderes y formar representantes de estas MYPES para ser encargados de equipos de trabajo de esta manera se podrá guiar, administrar, impulsar e influir; dicha investigación es de tipo de investigación aplicada cuantitativa, nivel de investigación descriptiva, el diseño fue investigación experimental, el objetivo general es describir las principales características del liderazgo y la motivación laboral. Así mismo cabe resaltar que el 100 % de los representantes de la empresa creen que tener una buena comunicación y actitud personal positiva es importante para ejercer el liderazgo, de esta manera menciona que tener una comunicación y respeto por los demás se evidencia un 100 % que los líderes consideran que el respeto hacia los demás es un valor digno de practicarlos, así mismo el 55 % de representantes consideran que la calidad de sus productos son importantes ya que por eso sobresalen por la calidad, de esta manera el

65 % de representantes considera la participación activa, el 75 % de representantes tienen empatía personal ya que entienden los problemas que pueden pasar en la empresa, en conclusión al respecto del liderazgo se determinó que tener esas capacidades como la inteligencia emocional y la comunicación asertiva son muy importantes para los líderes esto servirá para identificar emociones correctamente con respeto y actitud positiva esto lograra mayores beneficios para las empresas.

Yarlaque (2017) en su investigación *para optar el título profesional de licenciada de administración con título Gestión de calidad de la competitividad de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro venta de ropa para niños, del mercado la paradita, distrito de chorrillos, provincia de Lima, departamento de Lima. año 2017*. Lo cual la investigación tuvo como objetivo Determinar las principales características de la gestión de calidad de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para niños del Mercado La Paradita en el distrito de Chorrillos - Provincia de Lima, Departamento de Lima, año 2017. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. Así mismo menciona en las MYPE las edades de los gerentes que el 80 % tiene de 41 a más años, cabe resaltar el grado de instrucción del gerente el 60 % culminó la secundaria, manifiesta que el 100 % son dueños de las micro y pequeñas empresas, así mismo el 76.2% de los representantes evalúa su rentabilidad para incrementar su ganancia, de esta manera se recolectó estos datos importantes para realizar una nueva investigación.

Diego (2015) en su investigación *para obtener el título profesional de contador público con título caracterización de la gestión de calidad del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de ropa para*

*damas de imperial-Cañete, 2015.* Lo cual en su investigación tuvo como objetivo general Describir las características de la gestión de calidad del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro compra/venta de ropa para damas de Imperial - Cañete, 2015. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. De esta manera de acuerdo a su investigación menciona las edades de los gerentes que el 100 % tienen la edad entre 26 a 60 años, de acuerdo a los representantes el 70 % son de género femenino en las micro y pequeñas empresas, así mismo hace mención el grado de instrucción que el 65 % llegaron culminar la secundaria, de acuerdo al tiempo que se dedica al sector empresarial en su investigación menciona que 5 años a más se dedican a la venta de ropas y calzados.

Saboya (2017) en su investigación *para optar el título profesional de licenciado en administración en la investigación caracterización de la capacitación y la competitividad del liderazgo de las MYPES, en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María, año 2017.* Como objetivo general Describir y determinar la caracterización de la capacitación y la competitividad del liderazgo de las MYPES en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María 2017. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. De acuerdo a la investigación se tomó los resultados que los representantes de la micro y pequeñas empresas el 100 % son de género femenino. Así mismo menciona la antigüedad en las micro y pequeñas empresas que el 67 % tienen entre 0 a 3 años de antigüedad laborando en el mercado, de acuerdo al número de trabajadores el 83 % vienen laborando entre 1 a 5.

Vilca (2016) en su investigación *caracterización del liderazgo al financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de san Román, periodo 2014-2016*. Teniendo como objetivo general Describir las principales “Caracterización del liderazgo del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio Rubro prendas de vestir del Distrito de Juliaca, Provincia de San Román, periodo 2013-2014”. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. De acuerdo al número de trabajadores el 44 % cuentan más de 3 trabajadores laborando en el rubro de ventas de prendas de vestir y calzados, así mismo el 38% de los representantes evalúan el rendimiento de los negocios y de los trabajadores; de esta manera se concluye que las micro y pequeñas están formados por pocos trabajadores, pero en las cuales se les puede evaluar más eficazmente y se les puede monitoria de manera rápida y precisa.

Cruz (2017) en su investigación *estilos de liderazgo de las microempresarias del sector comercio del rubro venta de ropas y calzados*. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo en la cual se utilizó la técnica de la encuesta, en la que consiste en explorar y observar los estilos de liderazgo, el diseño de investigación es no experimental; se desarrolló los emprendimientos en los negocios tienen estilos de liderazgo aplicados a la productividad y desarrollo, en el las mujeres se encuentran en desventajas frente a los varones en relación a la creación de empresas, principalmente debido a las barreras económicas y sociales, a pesar de estas limitaciones las mujeres en el Perú son emprendedoras en el sector comercio mediante la venta de prendas de vestir y calzados, en este sentido la encuesta aplicada pertenecientes al Banco Mundial.

Dicha investigación fue de carácter descriptiva cuantitativa analizando a las microempresarias reflejando al desarrollo y productividad, relacionando la desventaja que tienen las mujeres frente a los varones el cual viene a ser el objetivo general, de cual se disgrega el objetivo específico: identificar las características personales de liderazgo de las micro empresarias del sector comercio en el distrito de san Isidro y Miraflores, se realizó encuestas obteniendo como resultado que el 64% de las empresas de propiedad de mujeres corresponde a la micro y pequeña empresa. En las principales ciudades del Perú, el 62% de las microempresarias tienen entre 25 y 49 años, el 30% de las microempresarias sus edades son entre 50 y 64 años, y el 7% de las microempresarias tiene entre 65 y más años.

Tarrillo, Ramírez, Araujo, y Nicanor, (2015) en su investigación *en la calidad de las organizaciones en nuestro país del sector comercio de prendas de vestir en el departamento de Lambayeque*. las organizaciones comercializadoras de prendas de vestir ayuda en el crecimiento de nuestro país en estos últimos años está situado en el sector otros servicios, el cual aumento de 4.3% del primer trimestre del 2008, a figurar el 5.2% del aumento del PBI mientras el primer trimestre del 2014, ha desarrollado en los diferentes productos ofertados y en una ocasión de negocio, facilitando la subsistencia de una transformación conveniente en un etapa de innovación y diseños en el comercio de ropas de vestir y calzados. La presente investigación tiene como objetivo de identificar de cumplimiento de los factores del éxito del TQM (Total Quality Management) en las organizaciones de comercialización de prendas de vestir en la región de Lambayeque, es de carácter descriptivo cuantitativo y como instrumento utilizado fue el cuestionario, y como resultados finales mostraron que el

total de las empresas, participantes en la investigación, que comercializan prendas de vestir de la región de Lambayeque, tienen un nivel de cumplimiento medio.

Cornejo (2019) en su investigación *caracterización de gestión de calidad y marketing del sector comercio rubro venta de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2019*, cabe señalar que para el desarrollo de las empresas de deben de orientar, ofrecer nuevos servicios y nuevas formas de comercialización de las prendas de vestir, dicha investigación es de tipo descriptivo de nivel cuantitativo y un diseño no experimental con una población de 10 personas, el objetivo general es determinar la características de gestión de calidad en las MYPES, se realizó encuestas obteniendo como resultado que el 81 % de los representantes tienen buena comunicación de esta manera la confianza de empleador a trabajador se desarrolla tanto también para los clientes, así mismo en compartir información con los trabajadores y con los clientes 76 % de los representantes están de acuerdo, así mismo el 72 % de los representantes mantienen un programa de mejora para su empresa, también encuentra que el 88 % de los representantes algunas veces son tolerantes con sus trabajadores pero están preparados para la mejora contra la competencia, así mismo hace mención que el 84 % se adaptan a los nuevos cambios del mercado como también a las competencias que empiezan a innovar, en conclusión se debe de prolongar mejoras de comunicación, aumentar la publicidad del producto así mismo brindar confianza y buena atención a los clientes.

### **Antecedentes locales**

Charqui (2016) en su investigación *la gestión de calidad con el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio en ventas al por*

*menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz-2015*, presentada en la universidad católica los ángeles de Chimbote. La investigación cuantitativa descriptiva no experimental, para el recojo de la encuesta se escogió a 24 gerentes y/o administradores a quienes se le aplicó de 12 preguntas cerradas. y se obtuvo los siguientes resultados: del total de los gerentes encuestados se observa que el 54.2% manifiesta que no es importante el requerimiento de calidad de una decisión y el 45.8% manifiesta que si es importante el requerimiento de calidad de una decisión. La presente investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, en la cual la investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (transaccional o transversal) para el recojo de la información escogió de forma general a 24 gerentes y/o administradores, a las que se le aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas, obteniendo como resultado del total de los gerentes encuestados se observa que el 54.2% manifiesta que no es importante el requerimiento de calidad de una decisión y el 45.8% manifiesta que si es importante el requerimiento de calidad de una decisión.

Rodríguez (2017) en su investigación *gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial gamarra de Chimbote, 2017*. Lo cual la investigación tuvo como objetivo general poder determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Gamarra de Chimbote, 2017. Así mismo cabe resaltar que el 80 % de gerentes de las

empresas tienen la edad entre 31 a 50 años, de esa manera de acuerdo a sus resultados de género en las micro y pequeñas empresas el 86.70 % son femenino, el grado de instrucción de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación el 60 % terminaron la secundaria, así mismo menciona el cargo que el 86.70 % son dueño de estas micro y pequeñas empresas, de acuerdo a su investigación menciona el tiempo que se desempeña en el cargo el 46.70 % tienen entre 0 a 3 años en el mercado laborando, el 77.30 % número de trabajadores esta entre 1 a 5 trabajadores en la venta de prendas de vestir y calzados.

Arias (2016) en su investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración con título *caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*, lo cual la investigación tuvo como objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (Boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. De acuerdo a la investigación menciona que el 75 % de las edades de los gerentes tiene entre 41 a 50 años, los representantes de las MYPE el 68.8 % son de sexo femenino, así mismo el 87.5 % de los representantes hace mención la participación activa y el desenvolvimiento de sus trabajadores.

Ludeña (2015) en su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración con investigación cuantitativa - descriptiva *caracterización del liderazgo al financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa del centro comercial los ferroles, Chimbote,*



año 2015. Con objetivo principal Describir las principales características del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa del centro comercial “Los Ferroles” – Chimbote, año 2015. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo no experimental en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. Hace mención en los resultados obtenidos entre los más importantes el género de los representantes de las micro y pequeñas empresas el 71 % son de género femenino, así mismo el grado de instrucción de los representantes el 65 % culminaron la secundaria, así mismo menciona que el 97 % de los representantes se adapta a los nuevos cambios que se da en el mercado del sector comercio, de esta manera se concluye que los representantes del género femenino abarcan en el sector comercio rubro ropas de vestir y calzados, como también se adaptan adecuadamente a los cambios bruscos del mercado.

Sobrados (2015) en su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración la investigación lleva como título *caracterización en la gestión de calidad de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote, año, 2015*. Teniendo como objetivo principal Determinar las principales características de la Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote, año 2015. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo no experimental en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. Menciona el tiempo de los representantes que el 67 % cuentan entre 0 a 3 años en el mercado laborando, así mismo menciona al número de trabajadores que el 83 % tiene entre 1 a 5 trabajadores laborando en el negocio de prendas de vestir y calzados.

Córdova (2017) en su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración con investigación *caracterización de la gestión de calidad de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para niños en el mercado modelo de la ciudad de Chimbote, julio 2014-2016*. Teniendo como objetivo general Describir las principales características de la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercio-rubro Venta de ropa para niños del mercado modelo de la ciudad de Chimbote, periodo julio 2014 \_ julio 2016. La investigación fue de carácter descriptivo cuantitativo no experimental en la cual se utilizó la técnica de la encuesta. En sus resultados encontrados menciona el objetivo principal de las micro y pequeñas empresas que el 64.7 % son para generar ganancia, así mismo se manifiesta que el 100 % de los representantes controlan y estudian a su negocio para un desempeño positivo en sus actividades, así mismo el 80 % de los representantes tienen un sistema de control y evaluación, de esta manera el 23.5% hace mención que no utilizan herramientas de mejora en la empresa por la cual puede nacer dificultades, por lo tanto, se concluye que el objetivo de los representantes es desarrollarse de manera formal teniendo como objetivo resultados positivos.

Moreno (2017) en su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración con "*caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transaccional en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, 2017*" teniendo como objetivo describir las principales características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, se encuentra en sus resultados que el 60 % que frecuentemente ayuda a ser tolerantes y corregir errores pero de todas maneras inspira

confianza y orienta a que no se equivoque, así mismo el 40 % de los representantes frecuentemente utilizan las habilidades de liderazgo donde podrían mejorar la calidad de las empresas, también considera que el 40 % fomentan el cambio para su empresa y sus aspiraciones en la cual ocasionalmente ayuda a corregir los errores de esta manera se inspira confianza que son buenas para el desarrollo de la empresa, también hace referencia que el 80 % delegan poder y autoridad.

Duarte (2016) en su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración con *“caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de artículos de joyería y calzados en el distrito de Huaraz, 2016”* teniendo como objetivo general describir y determinar las principales características de los estilos de liderazgo carismático rubro venta al por menor de artículos de joyería, se encontró como resultados que el 55 % apoya a sus trabajadores a corregir los problemas que tuvieron en las MYPE rubro al por menor de artículos de joyería y calzados, señala que el 45 % de trabajadores está preparado para poder delegarlos y desarrollar actividades, también hace mención que el 55 % raras veces orienta a sus trabajadores ya que a falta de confianza no se llega a más allá de lo personal.

López (2017) en su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración *“gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2019”*, teniendo como objetivo determinar la importancia de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicio en el rubro venta de prendas de vestir, La investigación es de diseño transaccional, y el tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa; en sus resultados encontrados el 30.25 % de los

representantes se aprecian entre los integrantes de la empresa se apoyan para tener una buena atención, así mismo el 67.65 % están de acuerdo de dar información a los personales de trabajo para que estos se integren y ser parte de la empresa, de esta forma el 60,50 % están de acuerdo de respetar opiniones tanto para la mejoría de la empresa, así mismo el 49,16 % los representantes están completamente de acuerdo que son empáticos con los trabajadores y señalan que cordialmente comprenden a sus trabajadores después de un error.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Micro y pequeñas empresas**

Congreso de la república del Perú (2017) las MYPES tiene como objetivo que las empresas sean competitivas y tengan una formalización, desarrollo para así incrementar los empleos, para ampliar con el mercado interno, las micro y pequeñas empresas están realizadas por personas jurídicas o naturales bajo cualquier sociedad que se puede incluir para realizar actividades de extracción, producción, transformación, comercialización de bienes o servicios. De acuerdo al lineamiento que orienta las MYPES, promueven el desarrollo e incitan la creación, innovación y desarrollo de competitividad en corto y largo plazo y que ayuda la sostenibilidad económica, que fomenta el espíritu activo y creativo de los empresarios.

Los beneficios que tiene el régimen de las MYPE tienen como derecho a percibir 950 el sueldo mínimo de acuerdo a las normas legales, teniendo en cuenta que solo se trabajara en las 8 horas diarias, en las cuales tendrán como beneficios a los descansos los días feriados, la cantidad de los trabajadores es de 1 a 10 y para las pequeñas entidades estarán conformadas por 100 trabajadores , para las micro son como máximo las 150 UIT, de las cuales las pequeñas empresas 1,700 UIT, por lo cual

genera empleos, así mismo los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen que liderar, adaptarse a los cambios del mercado motivando a su personal y mantener confianza de esta manera cumplirá con el desarrollo de su pequeña empresa (Congreso de la república del Perú, 2017)

### **Gestión de calidad**

Gestión de calidad esta derivada por letras que están formadas por normas de calidad, por lo cual cada letra tiene un significado concreto; “C” de cliente, en la que hace mención que satisfacer a los clientes es la primera necesidad para el público de esta manera como cliente quiere un servicio y producto con calidad. “A” de aprender, en la cual el representante debe estar preparado para cualquier cambio del mercado teniendo naturalidad en su empresa, con el fin de mejorar la calidad en la que se tienen que aprender mediante capacitaciones todo esto para llegar a un objetivo positivo. “L” de liderazgo, el papel más importante que tiene que cumplir como un líder para su mejora continua de esta manera se alcanzara la ventaja, como gerente general tienen la responsabilidad de hacer cumplir buenas ejecuciones, compartir los sueños y tener una supervisión atinada. “I” es la de innovación, descubrir personas con imaginaciones creativas para obtener lluvias de ideas esto para el crecimiento de la empresa, es muy necesario incluir a todo el personal para obtener confianza, de tal forma se le hará llegar de la tarea que va realizar. “D” es el diseño, son personales que las tienes que identificar porque serán ellos los que identificarán el lenguaje de empresa, es decir, determinarán los productos y faltantes que los clientes buscan. “A” es la de adecuarse a las normas, visión y misión que tiene la empresa todo esto posteriormente para la seguridad del personal que estará en atención al cliente. “D” es de disponibilidad, en la cual la confiabilidad entre los representantes y los personales en lo que reflejara en

el tiempo que podemos utilizarlo en todo tipo de problemas, esto sucederá cuando el personal lograra resolver problemas que pueda haber imprevistamente en la empresa sin todavía esperar que el gerente pueda intervenir. Estas normas contribuirán a tener presente los aspectos más importantes que se debe de considerar tanto la gestión de calidad y de la mano el liderazgo. (Benzaquen, 2021)

### **Ciclo de Deming y el ciclo de PDCA.**

Según Murillo (2016) hace resaltar que el modelo de Deming conocida también como ciclo de Deming, en la cual aporta con sus etapas en la que busca optimizar actividades empresariales, como factor importante son los tipos de consumidores que nos abren nuevas oportunidades, como de competencia en cualquier rubro estará presente estas etapas, por lo tanto las ventajas se obtendrá la mejora continua, el incremento de productividad y la aplicación limitada, que son uno de los mayores ventajas para reforzar las operaciones logísticas; las etapas son conocidas como PDCA (Plan, Do, Check, Act). Este modelo consiste en las siguientes cuatro etapas:

#### **Plan (planificador)**

Es la iniciación de todo tipo de empresa en la cual se debe de perfeccionar y tener una implementación optima, se debe de planificar la distribución teniendo en cuenta el tiempo, esta optimización la realiza la logística por lo cual se tiene que tener estos puntos importantes para su cumplimiento de esta etapa; (insumos, proveedores y clientes, recopilar datos, identificar problemas) con el propósito de mejorar el desarrollo de una empresa.

**Do (hacer, desarrollo)**

En esta etapa se ejecuta lo planificado en la cual se hace llegar a la practica en los que los empleados comienzan a trabajar esto para lograr los objetivos planteados, bajos las instrucciones previas de los gerentes, en esta etapa se recomienda supervisar al equipo de trabajo, y de ser necesario plantear una prueba piloto.

**Check (comprobar o verificar)**

Se verifica los resultados que se definieron previamente, de esta manera se procede a la evaluación de los resultados en base que se cumplieron eficientemente y/o eficaz en las acciones tomadas.

**Act (actuar)**

Se toman los aprendizajes obtenidos, en las cuales, si hubiese fallas, se toman como acciones correctivas, por el contrario, si los resultados fueron óptimos, se documentará dichos cambios y se integrara dentro de los procesos empresariales esto reforzara a las empresas que se esmeran en crecer de manera formalizada.

Morales (2016) menciona que las normas de la organización internacional para la estandarización (ISO 9000) están estandarizadas de acuerdo a la calidad que se definan los patrones que las organizaciones deben de seguir en las operaciones que realizan para generar bienes y servicios en la que se garantizara la satisfacción de los clientes. En la actualidad las ISO 37301:2021 identificado como nuevo estándar especifica requisitos y proporciones en la que se indica en la guía las herramientas que se les están recomendando a utilizar como implementar, desarrollar, evaluar, mantener, auditar y los más importante de mejorar un sistema de gestión de cumplimiento eficaz y receptivo en una empresa.

Ramos (2018) menciona que la gestión de calidad es una herramienta que influye a la importancia a nivel organizacional es por ello que las empresas implementan a obtener la certificación de los ISO 9001, en la cual su objetivo es comparar el desempeño de las empresas peruanas que con las que cuentan la certificación y tampoco con las que no la tienen esto con la finalidad de analizar como es el impacto en la administración de la calidad total. De acuerdo con la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), hay un millón y medio de organizaciones formales operante en el Perú. Por lo tanto, todavía tenemos deficiencias en las empresas informales en las cuales no llegan a confiar en el logro de certificaciones de las ISO, y por lo que tampoco no es obligatorio en muchas pequeñas empresas en la cual se les debe motivar y capacitar para su respectivo crecimiento de estas pequeñas empresas.

### **Liderazgo**

Para Hiriyappa (2018) el liderazgo son habilidades que se desarrolla mediante las características de las personas y es efectivo tanto en los negocios y en sus vidas, menciona que el liderazgo son principios de una estructura claro a través del desarrollo de habilidades de liderazgo y aprendizaje para percibir donde ellos actualmente se encuentran y constituir un plan de grandes habilidades y fortalezas. Aporta “los líderes no nacen-ellos se hacen” todos pueden ser líderes pero cada uno practica entre las diferentes habilidades que existe, pueden ser las habilidades duras, blandas, habilidades de autoconocimiento, habilidades comunicativas, habilidades de poder de delegar, habilidades de agilidad y adaptabilidad y entre otras habilidades que como líder podemos desarrollar en una empresa. La habilidad tiene como significado de realizar algo bien, el líder motiva e inspira y muestra integridad, honestidad en el



trabajo, siempre soluciona problemas y analiza los problemas del pasado, presente y futuro. es por eso que se busca resultados tanto como positivos y negativos para poder comunicarse con otras personas de manera poderosa y prolífica, facilita la confianza de trabajo en equipo y construir relaciones saludables entre trabajadores.

### **Habilidades del liderazgo**

De acuerdo con Hiriyappa (2018) las habilidades necesarias para desarrollar un adecuado liderazgo son:

### **Habilidades de comunicación**

Son habilidades para hablar, progresar relaciones, habilidades sociales, desenvolverse en público, y la transparencia en el trabajo, atrevimiento en las decisiones, escuchar, capacidad de confrontar a los demás y apaciguar, empoderamiento y habilidades de comprensión social, los líderes tienen la llave para ganarse confianza. La habilidad de comunicación es una promoción personal y profesional en la que como líder debemos mantener un buen empleo en comunicarse, que tiene como capacidad en relacionarse con las personas, la simpatía y desenvolvimiento e orientar el comportamiento de los demás es importante para tener una buena relación con los empleados y para dar confianza de opinar y tomar como una idea para futuras relaciones comerciales. (Hiriyappa, 2018)

### **Habilidades para delegar poder**

Los líderes tienen la capacidad de delegar a sus seguidores, las habilidades de delegar son con claridad para tener buenos objetivos e iniciativa de cada trabajador, capacidad de enseñar actividades observando el progreso y ofrecer retroalimentación positiva cada vez que se vea buen trabajo en la dirección correcta, interés de las

opiniones de los demás y tener una confianza en su equipo, comparte las habilidades duras y su visión de obtener lo mejor de los demás, el líder respeta y orienta a sus seguidores y permite que los demás actúen. (Hiriyappa, 2018)

### **Habilidades de agilidad y adaptabilidad**

En esta habilidad con el sentido de la urgencia, decisión, compromiso con la visión, no temer a los errores, al riesgo, en el mercado en el que nos encontramos las organizaciones han intentado en la medida de lo posible mejorar su cadena de suministro incrementando la velocidad y reduciendo los costos, la capacidad de fortaleza, la mente abierta, firmeza de persuasión, enfrentar obstáculos con gracia, con inteligencia callejera con toma de decisiones y buen entendimiento con las demás personas un pensamiento estratégico, de crear proactividad con tu personal de trabajo es imprescindible saber adaptarse al mercado cambiante en lo que nos encontramos y sobre todo es valioso en estos tiempos a que la tecnología está incurriendo cada vez a las decisiones de los clientes. (Hiriyappa, 2018)

### **Cultivar habilidades con sabiduría**

Los líderes cultivan su sabiduría buscando consejos de los demás, buscan nuevas experiencias en cada contacto de trabajo para desarrollar nuevas capacidades y estrategias de liderazgo, un líder curioso tiene como habilidad de resolver problemas rápidamente y aprenden intencionalmente y disfrutan de cada acontecimiento. Con la sabiduría podrás decir lo correcto a la persona correcta y en el lugar correcto y en el momento correcto, y sabrás que estas con la persona correcta, permanecer en silencio y atento a cada opinión que se da sin condenarte a ti mismo ni a nadie, esperas el momento indicado y estar preparado para dar en forma y resulte apropiada, es posible

esperar mucho tiempo para este momento, pero se tiene que ejercitar la paciencia y tolerancia es la capacidad de representar sabiduría saber que es algo y como tratarlo con eficacia. (Hiriyappa, 2018)

### **Efecto de habilidad de cambio**

Los notables líderes están utilizando las habilidades de cambio de efecto están mejorando los desarrollos de las empresas tanto como sociales y culturales, que fomenta el potencial de cada gerente o dueño de empresa que ayudan a que tengan éxito, dirigen y desafían el proceso, en la actualidad se presentan muchos factores que obligan a las empresas a reaccionar con mayor rapidez para continuar trabajando, el cambio está presente de forma persistente y es uno de los factores más críticos de la administración eficaz, ya que cada vez es más compleja, las empresas están en constante evolución por lo que es importante mencionar como las empresas cambian. Por la cual resulta interés de conocer cuáles son los factores que intervienen en el cambio empresarial, como puede ser la incertidumbre que existe en el medio ambiente empresarial. (Hiriyappa, 2018)

### **Compartiendo información**

Es importante en una empresa que el líder comparta información con los trabajadores de cómo está funcionando la empresa, y ver de qué manera está trabajando el empleado, en relación con los objetivos comerciales estratégicos, así mismo tiene el mecanismo de compartir información por equipos de trabajo para acceder a documentos o aplicaciones, pero siempre con el permiso del propietario, esto mejorar el trabajo en equipo. (Hiriyappa, 2018)

## **Autodirección**

La capacidad de auto dirigencia en el líder es tener una participación activa en la empresa o en equipos de trabajo, piensan de manera crítica, llevan a los empleados a entender el negocio más allá de cualquier estrategia, ayuda a los empleados a entender como apoyan y contribuyen al logro de los objetivos y desarrollar nuevas ideas. (Hiriyappa, 2018)

### **2.3. MYPE**

Perú (2003) la presente ley tiene como objetivo dar a conocer el desarrollo de las microempresas y la competitividad, como dar una buena calidad ya sea de atención o de producto.

La MYPE es la unidad económica que está constituida por un grupo de personas ya sea natural o jurídicas bajo cualquier sociedad, que tiene como objetivo de lucrar ganancia ya sea en actividades de producción, comercialización y extracción.

(Congreso de la republica del Perú, 2013) las micro y pequeñas y medianas empresas están ubicadas de acuerdo a las categorías empresariales, que están establecidas de acuerdo a sus niveles de ventas anuales:

#### **Microempresas.**

Las ventas anuales de las microempresas tienen el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

#### **Pequeña empresa.**

Las ventas son superiores a 150 UIT, llegando al monto de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

### **Mediana empresa.**

Las ventas son superiores a 1700 UIT y hasta el monto tope de 2300 (UIT).

El aumento en el monto máximo de las ventas anuales señaladas para las MYPE, serán decretadas de acuerdo al supremo por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Producción se realizará a cada (2) años. Las entidades públicas y privadas procuraran la equivalencia de los criterios de medición a fin de construir una base de datos uniforme que se deberá de cumplir de acuerdo a la formalización de cada sector.

#### **2.4. Rubro ventas de prendas de vestir y calzados**

Generalmente cuando se piensa hacer comercio en la vía publica ambulante, callejero o informal, las realidades más comunes que se ve es el desorden, y la confrontación algunas veces es la violencia con las autoridades de los municipios, y la necesidad es diseñar buenas políticas públicas, que regulen y controlen y pongan orden en esta actividad (Gómez, 2016)

Ludeña (2016) señala que en la región de Ancash muestra una particularidad económica por los ingresos obtenidos por el canon minero, por la cual ha permitido que se instalen grandes supermercados tales como metro, plaza vea, mega plaza Chimbote, quienes contribuyen a la economía e innovación. Sin embargo, donde se encuentra la economía y trabajos está en las micro y pequeñas empresas, estos datos obtenidos son del ministerio de producción, en el año del 2013 nuestra región registro 40,156 MYPE formales, las cuales permitió dar trabajo a 76,700 trabajadores.

## **2.5. Marco conceptual**

### **Fidelización**

Fidelización de un cliente a una marca, es de acuerdo al producto y servicio que se les hace entrega de esa manera nace la satisfacción del cliente, en la cual los clientes se deben ir satisfecho por la atención del trabajador de esta forma se desarrollara la confianza y de esta manera el cliente regresara.

### **Equivalencia**

La equivalencia es la clasificación de equivalencia esto dirigido para los clientes a tener la misma igualdad entre trabajadores, de la misma manera se tienen que dar motivación y enseñanzas de igual manera para todos.

### **Emplatado**

Es el comienzo de un líder en la cual será distinguido por su presentación al igual que un plato de tal forma será un éxito en las micro pequeñas empresas para desarrollarse de forma innovadora y poder adaptarse a los nuevos cambios que se da en el mercado del rubro comercio.

### **Marca**

Comprende de tener esencia y creación para diferenciarse de los demás, que tiene que ver mucho con la forma de pensar y actuar, que adicionalmente se tiene que transmitir, energía, influencia, en la cual la marca debe ser única y autentica a los demás en la que se debe de destacar con características propias del representante del negocio.

## **Estrategias**

Las estrategias y en esta lista se incluye, el equilibrio emocional, motivación, cada uno de estos puntos mencionados se debe aplicar en los negocios ya que ayudaran a desarrollarse de manera formal, el objetivo principal debe ser incrementar las ventas, y los trabajadores tendrán una tarea importante en el negocio ya que ellos representaran a los dueños.

## **ISO**

Las normas ISO ayuda al desarrollo de los negocios ya que los bienes o servicios se dan de forma eficaz, en la cual se le capacitará al representante que con gestión de calidad la economía crecerá.

## **Comparación paralela**

Así mismo la comparación se encuentra en los trabajadores ahí vemos quien es mejor comunicándose con los clientes y tener una confianza acelerada, a este trabajador se le da como mejor representante y así poder guiar a los demás y al final tener una comparación paralela con todos.

## **Eficaz**

Para el líder nuevo tienes que inculcarle las nuevas habilidades para su ampliación de su potencial para desarrollar nuevas habilidades y descubrir si es un líder centrado en principio, como líder uno debe ser eficaz conseguir metas y objetivos debe ser primordial para el desarrollo de su empresa.

## **Calidad**

La calidad de un líder no es ser un jefe que sea autoritario en realizar sus actividades, un líder respeta las opiniones y sugerencias de sus seguidores, así mismo se puede indicar que la calidad todavía no es producto, también es un servicio por lo que la calidad está en los beneficios más gratificantes.



### **III. HIPÓTESIS**

En la presenta investigación *caracterización de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental-transversal-descriptivo.

- Fue de manera no experimental porque no hubo manipulación a la variable liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro pequeñas empresas, por lo que se presentó de acuerdo a la realidad sin sufrir otros tipos de cambios. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)
- Fue transversal porque el estudio de la investigación titulada caracterización de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019, en la que se realizó en un espacio y con un tiempo determinado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)
- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

## 4.2. Población y muestra

### Población

Se utilizó una población de 215 micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. En la que se obtuvo la información a través de la Municipalidad Distrital de Huaraz (Anexo 4)

### Muestra

Se tuvo una población de 215 micro empresas de rubro (prendas de vestir y calzados), a través de la aplicación de la fórmula para población finita, se obtuvo una muestra de 138 micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro (prendas de vestir y calzados) de este modo el presente estudio fue de carácter censal.

Al contar con una población alta el presente estudio se calculará de forma finita.

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

Donde:

n=tamaño de la muestra.

Z=1.96 valor de la distribución normal.

N=población conformada por 215 MYPES en estudio.

E=5% de error de tolerancia.

p=50% de propietarios que practican el liderazgo con gestión de calidad.

q=50% de propietarios que no practican el liderazgo con gestión de calidad.

Remplazamos los valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.3 * 0.7)215}{0.05^2(215 - 1) + 1.96^2(0.3 * 0.7)}$$

n=138 MYPES.

La unidad de análisis maestra estará constituida por los representantes de cada uno de las micro y pequeñas empresas, Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.

### 4.3. definición y operacionalización de variables

variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición conceptual	Dimensiones	Definición	Denominación	
<b>Habilidades del liderazgo</b>	Para Hiriyappa (2019) el liderazgo son habilidades que se desarrolla mediante las características de las personas y es efectivo tanto en los negocios y en sus vidas, menciona que el liderazgo son principios de una estructura claro a través del desarrollo de habilidades de liderazgo y aprendizaje para percibir donde ellos actualmente se encuentran y constituir un plan de grandes habilidades y fortalezas.	comunicación	La comunicación son habilidades que tiene como capacidad en relacionarse con simpatía	Comunicación asertiva	Nominal
		delegar poder	El líder respeta y orienta a sus seguidores y permite que los demás actúen y delega autoridad	Delegar autoridad	
		agilidad y adaptabilidad	Se adapta a los nuevos cambios del mercado y demuestra capacidad y fortaleza de mejora	Adaptarse a los nuevos cambios	
		cultivar habilidades con sabiduría	desarrollar nuevas capacidades y estrategias de liderazgo	Capacidad de ser paciente y tolerante	
		efecto de cambio	Fomenta el potencial o cambio e inspira confianza que ayudan a que tenga éxito la empresa.	Inspira confianza Fomenta el cambio	
		compartiendo información	Es importante en una empresa que el líder comparta información con los trabajadores de cómo está funcionando la empresa	Comparte información	
		autodirección	La capacidad de auto dirigencia en el líder es tener una participación activa en la empresa o en equipos de trabajo	Participación activa	

Denominación	Definición conceptual	Definición operacional		Escala de medición	
		Dimensión			Indicador
		Dimensiones	Definición		Denominación
Gestión de calidad	(Cuatrecasas & Gonzáles, 2017) es una serie de actividades coordinadas que se lleva a cabo en un conjunto de elementos para lograr la calidad de productos o servicios, utilizando el modelo del ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar, actuar)	Plan (planificar)	Preparar e investigar donde se estudia la situación actual y se describen los procesos.	Estudiar la situación actual y planificar	Nominal
		Do (hacer)	Ejecutar lo organizado y se desarrolla lo planificado con el fin de probar las teorías formuladas.	Implementar y desarrollar las actividades innovadoras.	
		Check(verificar)	Verificar los resultados la función tiene que ser optima esto a través del estudio y medición de los resultados rendimiento y registro de aprendizaje obtenidos.	Evaluar resultados.	
		Act (actuar)	Estandarizar si los resultados son satisfactorios o volver a comenzar otro ciclo PDCA en caso contrario.	Implementa las herramientas de mejora.	

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

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) la investigación se realizó de acuerdo a la técnica de la encuesta con la finalidad de dar a conocimiento las características que existen en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. De esta manera se pudo obtener datos óptimos pudiendo lograr la tabulación, de ese modo se consideró de manera informativa porque se utilizó las bases teóricas los textos digitales, tesis, informes, libros, artículos de las bibliotecas virtuales, con el objetivo de colaborar al crecimiento del trabajo investigativo.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, en la cual estuvo estructurado por 22 preguntas en la que se aplicó a los gerentes o dueños de las tiendas de venta de ropas y calzados, las 5 primeras estuvieron dirigidas a los representantes, las 4 siguientes estuvieron dirigidos a las características de las MYPE, en las 6 siguientes fueron dirigidas a la variable gestión de calidad, y en las ultimas 7 preguntas estuvo dirigidas a las técnicas administrativas del liderazgo (ver anexo 3).

#### **4.5. plan de análisis**

Los datos recopilados a través de técnicas e instrumentos, serán ingresados a los siguientes programas especializados en el procesamiento de datos: MS Word en la cual se utilizó para la redacción de la investigación de acuerdo al anexo que se debe de utilizar, así mismo el MS Excel fue utilizado para la tabulación y realización de figuras y tablas; y el SPSS 25 que fue utilizado en las tablas, figuras con datos complejos y para finalmente su análisis estadístico.

#### 4.6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019?</p>	<p><b>General:</b>                      Describir las características de los factores relevantes del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>- Describir los factores relevantes del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</li> <li>- Describir la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</li> </ul>	<p>Liderazgo</p>	<p><b>Población:</b>                      La población de estudio estará conformada por 215 micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Muestra:</b>                      Se usará una muestra dirigida de 138 micro y pequeñas empresas de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La investigación fue de diseño no experimental-transversal y descriptivo.</li> <li>- No experimental porque no se manipulo deliberadamente a la variable.</li> <li>- Transversal, porque se utilizó en un espacio y tiempo determinado.</li> <li>- Descriptivo, porque se describió las características de la variable.</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b>                      Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionario.</p>



#### **4.7. principios éticos**

La presente investigación se tiene en cuidado los principios éticos establecidos en el código de ética en la versión 004 de la Uladech Católica.

##### **Principios de protección a las personas**

En la investigación se formuló el protocolo de consentimiento informado (Ver anexo C), el mismo que fue aceptado por todos los representantes de la muestra de esta investigación, a través de la firma por parte del protocolo, en otros casos la aceptación se está realizando de manera presencial cumpliendo los protocolos de cuidado para la salud como así también se utilizó los correos electrónicos, whatsapp.

Por el medio del consentimiento informado se les hace conocer abiertamente el propósito de la investigación que consiste en alcanzar información acerca de la variable la cual es la capacitación para la gestión de calidad en el rubro ropa y calzados del distrito de Huaraz 2019, además se les menciono que se respetará la confidencialidad de los datos recolectados, no se incumplirá la privacidad de los representantes. Los productos resultantes de esta investigación serán respetados en todo momento que se utilizara para los fines de la investigación.

Anteriormente de iniciar con los trabajos de campo, se gestionó a través de una carta dirigida a los gerentes de las empresas del rubro en estudio el consentimiento para realizar la investigación, las mismas que fueron aceptadas mediante la firma de aceptación en el mismo documento, así también como en los medios virtuales.

### **Principio de beneficencia y no maleficencia**

Esta investigación por su naturaleza no presenta riesgo alguno ni para los representantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se les informo de ello a los representantes de la muestra en todo momento en que se busca optimizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los representantes del rubro venta al por menor de ropa y calzados en el distrito de Huaraz 2019.

### **Principio de justicia**

Una vez que se obtuvo la aceptación del protocolo del consentimiento informado, a cada participante de la muestra se le aclaro que es necesario que lean bien las preguntas del cuestionario y que su respuesta sea con sinceridad y que no omitan ninguna pregunta para no invalidar el cuestionario, como investigador tengo claro de mis variables, bases teóricas y la línea de investigación, cuanto el las habilidades y capacidades son necesarias para llevar a adelante la investigación.

### **Principios de integridad científica**

En cada uno de los procesos de la investigación se viene considerando las normas de conducta de ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de protocolos de consentimiento informado, que fueron aceptados por los representantes de la muestra, como investigador no se están realizando falseados de firma o alterando firmas de los representantes para lograr el objetivo, así mismo tampoco como investigador se están manipulando los cuestionarios. No se tienen conflictos de interés, de aparecer alguno durante

el desarrollo de la investigación será resuelto oportunamente para no perjudicar el desarrollo y los resultados de la investigación.

### **Principios de libre participación y derecho a estar informado**

En el inicio de la aplicación del cuestionario, se tuvo que obtener la aceptación necesaria del protocolo del consentimiento informado de cada uno de los representantes de la muestra, ya sea firma de los representantes o el consentimiento de aceptación mediante los medios virtuales, de esta manera los representantes han dado su consentimiento de formar parte de la investigación. Asimismo, en el protocolo se detalla los propósitos, como los datos de la investigación y la participación de cada uno de los representantes de las micro y pequeñas empresas, por lo tanto, si hay un problema o una duda que nos comunique para poder resolver oportunamente esto para tener claro con la investigación que se está realizando.

### **Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

La muestra de esta investigación son los gerentes del rubro ropas y calzados del distrito de Huaraz, por lo tanto, no se causará daño ni existe riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente por lo que las bolsas y cartones se reutilizaran, también se concientizara a los clientes para que puedan reutilizar o hacer manualidades. Por ello no se declaran daños, riesgo ni beneficio potenciales sobre ellos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

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

Datos generales	n	%
<b>Edad</b>		
18-30 años	32	23.20
35-55 años	91	65.90
56 a más años	15	10.90
Total	138	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	75	54.30
Femenino	63	45.70
Total	138	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	36	26.10
primaria	10	7.20
secundaria	64	46.40
Superior	28	20.30
Total	138	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	80	58.00
Administrador	58	42.00
Total	138	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	57	41.30
4 a 6 años	54	39.10
7 a 10 años	19	13.80
11 a más años	8	5.80
Total	138	100.00

**Nota.** Cuestionario aplicado a los representantes de las (MYPES), del sector comercio rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 2

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

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
<b>Tiempo de permanencia</b>		
0 a 3 años	55	39.90
4 a 6 años	51	37.00
7 a 10 años	24	17.40
11 a más años	8	5.80
Total	138	100.00
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	72	52.20
6 a 10 trabajadores	40	29.00
11 a más trabajadores	26	18.80
Total	138	100.00
<b>Los trabajadores en su empresa son</b>		
Familiares	56	40.60
Personas no familiares	82	59.40
Total	138	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	76	55.10
Subsistencia	62	44.90
Total	138	100.00

**Nota.** cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 3

*Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.*

Gestión de calidad de las (MYPES)	n	%
Usted estudia la situación actual y planifica en su empresa		
Si	74	53.60
No	64	46.40
Total	138	100.00
Usted implementa y desarrolla las actividades innovadoras		
Si	79	57.20
No	59	42.80
Total	138	100.00
Evalúa sus resultados obtenidos		
Si	70	51.00
No	68	49.00
Total	138	100.00
Usted implementa las herramientas de mejora		
Si	58	42.00
No	80	58.00
Total	138	100.00
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	72	52.00
No	66	48.00
Total	138	100.00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización		
Si	80	58.00
No	58	42.00
Total	138	100.00

**Nota.** Cuestionario aplicado referente a la variable de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

Tabla 4

*Técnicas administrativas: liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.*

Técnicas administrativas: liderazgo	n	%
¿usted tiene una comunicación clara con sus trabajadores?		
Si	70	50.70
No	68	49.30
Total	138	100.00
Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores		
Si	81	58.70
No	57	41.30
Total	138	100.00
usted se adapta a los nuevos cambios del mercado		
Si	66	47.80
No	72	52.20
Total	138	100.00
usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados		
Si	64	46.40
No	74	53.60
Total	138	100.00
Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio		
Si	70	50.70
No	68	49.30
Total	138	100.00
usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores		
Si	74	53.60
No	64	46.40
Total	138	100.00
promueve usted la participación activa en su empresa		
Si	86	62.30
No	52	37.70
Total	138	100.00

**Nota.** Cuestionario aplicado referente las técnicas administrativas: liderazgo de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.**

Edad de los representantes: El 65.90 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 35 a 55 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo encontrados en la investigación de Rodríguez (2017) quien manifiesta que el 80 % de los representantes tienen entre 31 a 50 años, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Yarlaque (2017) quien determina que el 80 % de los representantes tienen entre 41 a más años. Así mismo manifiesta Arias (2016) quien establece que el 75 % de representantes tienen entre 41 a 50 años. Pero contrasta con el estudio realizado por Diego (2015) determina que el 100 % tienen entre 26 a 60 años. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados, Huaraz, 2019 están dirigidos por personas adultas de 35 a 55 años; ya que estas personas tienen mucha experiencia y están capacitados para administrar y controlar un negocio.

Con respecto al género fue de 54.30 % de gerentes o dueños vienen hacer masculino (tabla 1), estos resultados no contrastan con los resultados encontrados por Saboya (2017) quien menciona que el 100 % de los gerentes o dueños de tiendas de ropas y calzados vienen hacer de género femenino, de ese modo constata por datos obtenidos por parte de Diego (2015) quien determina que el 70 % de los gerentes o dueños vienen hacer femeninas, de esta manera Ludeña (2015) menciona que el 71 % de los gerente o dueños de ropas y calzados vienen hacer los del género femenino. De



este modo se encontró resultados que no contrastan con la investigación de manera que en otras regiones lideran el género femenino en el rubro de venta de ropas y calzados.

Referente al grado de instrucción de los representantes es de un 46.40 % de las micro y pequeñas empresas que contaban con estudios secundarios (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Diego (2015) quien manifiesta que el 65 % de los representantes culminaron la secundaria, de la misma forma se pudo encontrar resultados de Ludeña (2015) manifiesta que el 65 % de representantes de venta de prendas de vestir y calzados cuentan con la secundaria culminada, Rodríguez (2017) menciona que el 60 % de gerentes de venta de prendas de vestir y calzados culminaron la secundaria. De este modo se demuestra que la mayoría de los representantes tienen estudios secundarios culminados y tienen la capacidad de administrar y controlar su empresa.

Con respecto al cargo que desempeña los representantes de la MYPE lo cual viene hacer que el 58 % que demostraron ser dueño (tabla 1), lo cual los resultados coinciden con los resultados obtenidos por Rodríguez (2017) quien menciona que el 86.70 % son dueños propios de la misma forma Yarlaque (2017) determina que el 100 % son dueños de las micro pequeñas empresas en el rubro venta de ropas y calzados. Esto demostró que la mayoría de la micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. Están dirigidas por los dueños.

Con respecto al tiempo que desempeña el cargo es el 41.30 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas en venta de ropas y calzados tienen

entre 0 a 3 años que vienen laborando en el mercado (tabla 1), lo cual los datos coinciden con los resultados obtenidos por Saboya (2017) menciona que el 67 % cuentan con 0 a 3 años en el mercado, así mismo manifestó Rodríguez (2017) donde manifestó un 46.70 % cuenta con 0 a 3 años en el mercado, estos datos obtenidos se pudo constatar con los resultados de Diego (2015) donde manifestó que un 70 % cuenta con más de 5 años en el mercado. Mediante estas informaciones se pudo obtener que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de ropas y calzados, llevan laborando de 0 a 3 años en el mercado.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.**

Con respecto al tiempo de permanecía de las micro y pequeñas empresas es de un 39.90 % tienen entre 0 a 3 años que vienen laborando en el mercado (tabla 2), lo cual los datos coinciden con los resultados obtenidos por Sobrados (2015) quien menciona que un 83 % cuentan con 0 a 3 años en el mercado así que están en crecimiento tanto laboral y competitivo, así mismo Saboya (2017) afirma que un 67 % cuentan con 0 a 3 años es decir los negocios de venta de ropa en su mayoría se encuentran recién posicionándose, con estos datos se pudo constatar con los datos de Diego (2015) donde manifiesta que un 70 % cuenta con más de 5 años en el mercado de ventas de ropas y calzados. los resultados indica que la mayoría de las MYPE fueron creadas entre 0 a 3 años y están en crecimiento y posicionándose en el mercado en la venta de ropas y calzados.

Con respecto al número de trabajadores el 52.20 % de las MYPE en estudio tienen de 1 a 5 trabajadores (tabla 2), estos resultados coinciden con lo encuestado por Rodríguez (2017) quien obtuvo el 77.30 % de las micro y pequeñas empresas que tiene de 1 a 5 trabajadores, a su vez coincide con Saboya (2017) quien menciona que un 83 % cuentan con 1 a 5 trabajadores laborando en las micro y pequeñas empresas de venta de ropa y calzados, a su vez coincide Vilca (2016) donde manifiesta que un 44 % cuenta con más de 3 trabajadores. De este modo se demostró que la mayoría de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019. Cuentan con 1 a 5 trabajadores dentro de las tiendas de prendas de vestir y calzados.

Con respecto a las personas que trabajan en su empresa, el 59.40 % de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que las personas que laboran para su negocio son personas no familiares y el 40.60 % son personas familiares (tabla 2), estos resultados constata con Rodríguez (2017) quien manifiesta que 53.30 % no son familiares, esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están trabajando con personas no familiares, donde no tienen ningún vínculo familiar, lo cual esto beneficiara para que así ellos demuestren sus esfuerzo y desempeñen un trabajo eficaz dentro de su negocio.

Con respecto al objetivo de creación en su empresa, el 55.10 % de las micro y pequeñas empresas indicaron que las personas que laboran son para generar ganancia y el 44.9 % son para subsistir (tabla 2), estos resultados coinciden con Córdova (2017) quien menciona que el 64.7 % tiene como objetivo maximizar sus ganancias. Así mismo manifiesta Rodríguez (2017) determina que el 100 % de las micro y pequeñas

empresas son para generar ganancia en el rubro de venta de prendas de vestir y calzados así mismo constata con Diego (2015) quien establece que el 90 % manifestaron que la formación de las MYPE fue para obtener ganancias. De este modo los objetivos de creación de empresas son para generar ganancias y así poder hacer el crecimiento de las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzado.

**Tabla 3: Variable gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.**

Con respecto usted estudia la situación actual y planifica en su empresa el 53.60 % de los representantes de las MYPE manifiesta que si estudia y planifica la situación actual (tabla 3), estos resultados coinciden con Rodríguez (2017) quien menciona que el 100 % estudia el rendimiento y situación actual, así mismo Córdova (2017) manifiesta que el 100 % controla y estudia el negocio en las MYPE, así mismo contrasta Vilca (2016) que el 38 % de las micro y pequeñas empresas evalúa y estudia el rendimiento de sus negocios. Esto demuestra que la mayoría de las MYPE del sector comercio-rubro venta de ropas y calzados planifican y estudian sus negocios para que lleguen a un resultado claro.

Con respecto a usted implementa y desarrolla las actividades innovadoras el 57.20 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas menciona que si trabajan de manera innovadora como ejemplo utilizan a las grandes empresas (tabla 3), estos resultados coinciden con Barrientos (2018) que manifiesta que el 65 % cumple con sus actividades además de dar una buena producción a la empresa en el

rubro de venta de ropa y calzados, así mismo afirma Ludeña (2015) que el 81 % en los dos últimos años hubo un crecimiento y desarrollo en el negocio de venta de prendas de vestir, de la misma forma Córdova (2017) afirma que el 100 % de colaboradores dentro de su empresa tienen un gran desempeño en sus actividades y se desarrollan innovaciones de acuerdo al cambio climático. De esta forma se demuestra que el desarrollo de las micro y pequeñas empresas realizan sus actividades e innovan en las ventas de prendas de vestir y calzados.

Con respecto a evalúa sus resultados obtenidos, los representantes en la venta de prendas de vestir y calzados el 51.00 % si evalúa para tomar nuevas decisiones para el siguiente año (tabla 3), así mismo estos resultados constata con Córdova (2017) que el 80 % concluyeron que el sistema de control y evaluación es importante para dar confiabilidad y seguridad a la empresa, así mismo contrasta con los resultados Yarlaque (2017) que el 76.2 % no evalúa para incrementar su rentabilidad, así mismo coincide con Arias (2016) que manifiesta que el 87.5% evalúa los resultados obtenidos tanto a los empleados y el desarrollo de la micro pequeña empresa venta de ropas y calzados. De esta forma de acuerdo a los resultados en las micro y pequeñas empresas con respecto a si se evalúa los resultados obtenidos la mayoría de empresas mencionan que es muy importante para el crecimiento y resolver problemas tanto presentes y futuras.

Con respecto a usted implementa las herramientas de mejora el 58.00 % de representantes de las MYPE mencionan que tienen dificultad en llegar a los clientes (tabla 3), de esta manera contrasta estos resultados Cornejo (2019) quien menciona que el 88 % utiliza las herramientas de mejora y esta preparados contra la competencia, de esta manera constata Córdova (2017) que el 23.5 % no utilizan ninguna herramienta

de mejora para el crecimiento de las empresas. De esta manera con respecto a la implementación de herramientas de mejora en la empresa tienen dificultad de llegar a los clientes, haciendo falta estrategias y desarrollándose adecuadamente en las micro y pequeñas empresas rubro venta de ropas y calzados.

Con respecto la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio el 52 % de las empresas mencionan que si ayuda al mejoramiento de la calidad de los productos de ropas y calzados (tabla 3), así mismo coincide con los resultados de Rodríguez (2017) quien menciona que el 100 % de representantes de las MYPE es muy importante la gestión de calidad, de tal manera constata con Barrientos (2018) quien menciona que el 55 % de representantes de las micro y pequeñas empresas que la gestión de calidad es muy importante tanto para su negocio y sus productos de venta de ropas y calzados. De esta forma decimos que estamos de acuerdo que la gestión de calidad ayudada a desarrollar adecuadamente para ser mejores competidores en el mercado.

Con respecto la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización el 58.00 % menciona que si alcanzan el objetivo (tabla 3), de esta manera constata con Rodríguez (2017) que hace mención que el 100 % de los gerentes de las micro y pequeñas empresas llegan a sus objetivos y metas, coinciden con Barrientos (2018) que el 55 % llegan a alcanzar sus objetivos y metas gracias a la gestión de calidad. De esta manera decimos que la gestión de calidad ayuda a fortalecer de tal manera podamos alcanzar los objetivos propuestos a los comienzos de cada año.

**Tabla 4: Técnicas administrativas: liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.**

Con respecto a usted tiene una comunicación clara con sus trabajadores el 50.70 % alcanza a tener una comunicación clara y transparente hacia sus trabajadores (tabla 4), de esta manera los resultados coinciden con Barrientos (2018) quien hace mención que el 75 % de los gerentes tienen un liderazgo que consideran que entender a su personal le permitirá mayores beneficios y satisfacción en el trabajo, de esta manera constata con Cornejo (2019) que el 81 % de trabajadores tienen una buena comunicación clara hacia los clientes. De esta manera damos a reconocer que los resultados coinciden y se considera que entender y tener una buena comunicación con los trabajadores trae buenos beneficios ya que los clientes se van satisfechos con la atención en la venta de prendas de vestir y calzados en el distrito de Huaraz.

Con respecto a usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores el 58.70 % delega a sus trabajadores con claridad para tener buenos objetivos e iniciativa, capacidad de ofrecer retroalimentación positiva (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 80 % de los gerentes delegan autoridad e responsabilidades en que le corresponde, así mismo Duarte (2016) señala que el 45 % de trabajadores está preparado para poder delegarlos y desarrollar actividades. De esta manera las micro y pequeñas empresas están preparadas para delegar autoridad a sus colaboradores.

Con respecto a usted se adapta a los nuevos cambios del mercado el 52.20 % mencionan que no es adaptable por tantos competidores (tabla 4) de esta manera

coincide con los resultados de Ludeña (2015) que menciona que el 97 % adaptarse a los cambios del mercado son dificultosos, así mismo contrasta Cornejo (2019) que menciona que el 84 % de las micro y pequeñas empresas rubro venta de ropas y calzados se adaptan a los cambios del mercado. De esta manera la adaptabilidad en el mercado es dificultoso cabe resaltar por los competidores y tanto como los clientes que son más exigentes en el rubro de prendas de vestir y calzados.

Con respecto a usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados el 53.60 % no tiene la capacidad de ser tolerantes con sus colaboradores así mismo cabe mencionar que tampoco los son los trabajadores con los clientes (tabla 4), estos resultados coinciden con Cornejo (2019) quien menciona que el 88 % de gerentes no son tolerantes con sus empleados, de esta manera constata Moreno (2017) que el 60 % no es paciente con sus trabajadores y ayudan a corregir los errores causados en los negocios. De esta manera con respecto a la capacidad de ser paciente y tolerante en las micro y pequeñas empresas se debe de reformar de manera positiva, me refiero a que se debe de escuchar y entrar en confianza para que así se resuelva los errores rápidamente.

Con respecto a usted Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio el 50.70 % menciona que resuelve los problemas con calma y apoya al trabajador a corregir los errores (tabla 4), así mismo constata con los resultados por Moreno (2017) quien menciona que el 40 % ocasionalmente ayuda a corregir errores pero de todas maneras inspira confianza y orienta a que no se equivoque, de esta manera los resultados coinciden con Duarte (2016) que hace mención que el 55 % apoya a sus trabajadores a corregir los problemas que tuvieron en las MYPE rubro prendas de



vestir y calzados, además constata con Arias (2016) que el 87.5 % manifiesta que desde la entrevista se crea un clima de confianza en cual mantiene participación activa entre todos los trabajadores. De acuerdo a los resultados los gerentes de cada micro y pequeña empresa rubro venta de prendas de vestir y calzados apoyan en los errores y resuelven de manera calmada para así tener buenos resultados en el futuro.

Con respecto usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores el 53.60 % menciona que si lo hace a eso se refiere que cada trabajador tiene que creer que ya está formando de la empresa, así como en familia (tabla 4), de esta manera los resultados coinciden con Cornejo (2019) que el 76 % da conocer información confidencial para que trabajen con claridad de esta manera también se les indica su misión y visión de la empresa, de manera constata por López (2019) el 67.65 % los negocios comparten información clasificada a los trabajadores. De esta manera los resultados coinciden con compartir información en las empresas, para así que los trabajadores se sientan parte de ella.

Con respecto promueve usted la participación activa en su empresa el 62.30 % llevan a los empleados a entender el negocio más allá de cualquier estrategia, ayuda a los empleados a entender como apoyan y contribuyen al logro de los objetivos y desarrollar nuevas ideas (tabla 4), de esta manera los resultados constatan con Barrientos (2018) que el 65 % otorgan participación activa para que así la productividad tengo un crecimiento mayor, de la misma forma coincide con Arias (2016) que el 87.5 deja que se desenvuelvan los trabajadores en el negocio. De esta manera la mayoría de empresas promueven la participación de sus trabajadores que ayudan a llegar al objetivo.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes tienen de 35 a 55 años, son del género masculino y son los dueños de las empresas. La minoría tiene grado de instrucción secundaria y tienen de 0 a 3 años en el cargo, de esta manera en la mayoría de los representantes del rubro venta de ropas y calzados tienen poca experiencia en el rubro ya que se tendría que reforzar con capacitaciones para la formalización y desarrollo de cada micro y pequeña empresa.

La mayoría de los representantes tienen como tiempo de permanencia entre los 0 a 3 años, el número de trabajadores está constituida por 1 a 5, así mismo los trabajadores de la empresa son personas no familiares, el objetivo de la creación de la empresa es de generar ganancia de esta manera poder desarrollarse y tener más sucursales.

La mayoría se estudia la situación actual en la que llegan a planificar, se implementa y se desarrolla las actividades innovadoras de manera que la mayoría utiliza herramientas para poder aplicar cosas nuevas en el mercado, la mayoría de los representantes evalúan los resultados obtenidos, por cual la implementación de herramientas de mejora para ser formalizados de acuerdo a las normas que se tienen que interponer son la minoría las que están cumpliendo, en lo que la mayoría de los representantes opinan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio ya sea por calidad de atención o por el producto, en la que la mayoría menciona que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

En su mayoría de los representantes tienen una comunicación clara con sus trabajadores, por las capacidades de delegar autoridad a sus colaboradores son la mayoría de representantes que utilizan para así poder delegar ya no solo en un lugar también se podría hacer ya en varias sucursales de acuerdo a su desarrollo, en la minoría de los representantes no se adaptan a los nuevos cambios esto pasa por no utilizar herramientas que tengan visión y misión hacia el futuro, en la que también se puede mencionar que la minoría no tiene la capacidad de ser paciente con sus trabajadores esto pasa por falta de confianza y comunicación, pero de todas formas en la mayor de los representantes enseña a los trabajadores si comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta pero esto solo sucede en los primeros errores ya que después no comprenderán más errores, la mayoría de los emprendedores comparten información confidencial ya que quieren que los trabajadores se involucren con la empresa, en la que la mayoría de los representantes promueve participación activa ya que esto motiva que todos estén en el mismo nivel.

Las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados del distrito de Huaraz, 2019, no están haciendo uso adecuado de la gestión de calidad del liderazgo así mismo se evidencia que la mayoría de las tiendas de prendas de vestir y calzados no emplean a la perfección al adaptarse al mercado y de ser paciente con sus trabajadores, por lo tanto se tienen que considerar el apoyo para esta micro empresas, con talleres, capacitaciones, en la cual concientizar a los dueños de cada negocio todo esto para su desarrollo y de acuerdo a la utilización de herramientas de administración se iniciara a la ampliaciones de nuevas sucursales, además de empezar a formalizarles para que trabajen de acuerdo a las normas de la SUNAT.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Realizar talleres de liderazgo para sus colaboradores para desarrollar y mejorar las capacidades laborales en beneficio de las micro y pequeñas empresas.

Mantener el liderazgo actual, mejorando en temas de una comunicación clara y asertiva, dar confianza y empoderamiento para que resuelva problema dentro de la empresa y mantenerlos con una motivación positiva a sus colaboradores.

Capacitar a los gerentes de las empresas que deben de socializarse, motivar y tener una comunicación fluida con los colaboradores para cumplir las metas y objetivos y buscando el mejoramiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

Promover que los líderes de la empresa deben de tener un clima organizacional favorable manteniendo un ambiente agradable y social con esto tendremos una productividad beneficiadora para nuestras micro y pequeñas empresas.

Considerar el esmero de los líderes que promueven las actividades de relaciones humanas que logren a tener confianza entre todos así el apoyo será beneficioso para la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gómez, M. (2016). *liderazgo y organizaciones en el comercio en vía publica de la ciudad de México*. México: centro de estudios México.
- Arias, N. (2016). *caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5243/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_BOUTIQUES\\_ARIAS\\_QUIspe\\_MEYLIN\\_NERIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5243/GESTION_DE_CALIDAD_BOUTIQUES_ARIAS_QUIspe_MEYLIN_NERIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrientos, E. (2018). *caracterización del liderazgo y la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina distrito de Ayacucho,2018*. Ayacucho: Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Benzaquen, J. (2021). La ISO 9001 y TQM en las empresas. *Journal*, 8(1), 67-89. doi:10.3232/GCG. 2013.V8. N1.04
- Charqui, R. (2016). *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas de sector comercio - rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015 (Tesis de grado)*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Cisneros, W. (2017). *Análisis de los Estilos de Liderazgo y su impacto en el clima organizacional de la. universidad Técnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/>
- Comité institucional de investigación de ética. (2016). *código de ética de la institución*. Chimbote: universidad los ángeles de Chimbote.
- Congreso de la república del Perú. (2017). *ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: diario oficial el peruano.

- Córdova, D. (2017). *caracterización de la gestión de calidad de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para niños en el mercado modelo de la ciudad de Chimbote, julio 2013-2014*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Cornejo Villegas, Y. S. (2019). *caracterización de gestión de calidad y marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Tumbes, 2019*. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Costa. (27 de 8 de 2001). definición de marca. *arte y cultura*, págs. 14-16. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/>
- Cruz, C. (2017). *Estilos de Liderazgo de las Microempresarias del Sector Comercio en los Distritos de San Isidro y Miraflores*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/>
- Cuatrecasas, L., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación* (5ta ed.). Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Diego, N. (2015). *caracterización de la gestión de calidad del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra y venta de ropa para damas de imperial, Cañete, 2015*. Cañete: universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2536/FINANCIAMIENTO\\_MYPE\\_DIEGO\\_AGUADO\\_YOSELIN\\_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2536/FINANCIAMIENTO_MYPE_DIEGO_AGUADO_YOSELIN_NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duarte, R. L. (2016). *caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de artículos de joyería en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Estefanía, C. (29 de 5 de 2018). micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *andina*, 2-3. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/>

- Granda, J. B. (2015). *manual\_de\_metodologia\_de\_investigación\_científica\_MIMI.pdf*. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hiriyappa. B, H. P. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*. España: copyright 2019 Hiriyappa. B, H, PH. D.
- López, L. (2019). *gestión de calidad bajo el enfoque de calidad de servicios en las micro y pequeñas empresas del rubro prendas de vestir y calzados en la ciudad de Huaraz, 2019*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Ludeña, J. F. (2016). *caracterización de los créditos y el desarrollo empresarial de las MYPE del giro de venta de ropa del mercado central de Chiclayo, 2016*. Chiclayo: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Ludeña, M. (2015). *caracterización del liderazgo al financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa del centro comercial los ferroles, Chimbote, 2015*. Chimbote: universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14565/FINANCIAMIENTO\\_MYPES\\_LUDENA\\_NEYRA\\_LILY\\_MARGOT.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14565/FINANCIAMIENTO_MYPES_LUDENA_NEYRA_LILY_MARGOT.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Manuel, M. (2016). *Seminario Internacional*. Pontificia Universidad Católica Del Perú. lima: universidad católica. Obtenido de <https://calidad.pucp.edu.pe>
- Maxwell, J. C. (2019). *En Los cambios en liderazgo*. Nashville, TN: Noti\_Prensa.
- Moreno, C. L. (2017). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2017*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Murillo, M. (2016). Recordando a William Edwards Deming propulsor de calidad total. *Estrategia Mercado* (35), 62-65. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/>

- Perú, C. d. (2003). *ley N° 28015-ley de promoción y normalización de la micro y pequeña empresa (promulgada el 3 de julio del 2003)*. lima: diario oficial el peruano.
- Ramos, J. A. (2018). Las certificaciones ISO en el Perú. *Editores el peruano*, 12-14.
- Redacción de Gestión. (10 de 2018). *¿Cómo sé si soy un buen líder?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/>
- Redacción Gestión. (abril de 2018). *Exportación peruana de confecciones crecería en el 2018 en 6%, según Scotiabank*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/>
- República, E. C. (2003). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. *diario oficial el peruano*.
- Rodríguez, T. (2017). *gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Gamarra de Chimbote, 2017*. Chimbote: universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14413/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_VERGARAY\\_RODRIGUEZ\\_TATIANA\\_BRIGGIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14413/GESTION_DE_CALIDAD_VERGARAY_RODRIGUEZ_TATIANA_BRIGGIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saboya, R. (2017). *caracterización de la capacitación y la competitividad del liderazgo de las MYPE, en el rubro de venta de ropa de menores, en el sector de comercio, en la ciudad de Tingo María, año, 2017*. Tingo María: universidad los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2788/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_SABOYA\\_SALDANA\\_RODOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2788/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_SABOYA_SALDANA_RODOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Significados. (2018). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/>
- Sobrados, J. (2015). *caracterización en la gestión de calidad de la acometividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial galerías alfa de Chimbote, año, 2015*. Chimbote: universidad Católica los Ángeles de Chimbote.



- Solanellas, P. (2014). *Recetas de liderazgo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Tarrillo, Y., Ramírez, R., Araujo, N., & Leonardo, O. (2015). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sub Sector Comercialización de*. Lima: Universidad pontificia católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/>
- Vilca, S. (2016). *caracterización del liderazgo al financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, Provincia de San Román, periodo 2015*. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Wagenberg, A. (2009). *Liderazgo empresarial y responsabilidad social*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/liderazgo-empresarial-y-responsabilidad-social/>
- Wehrich, K. (1999). manual de liderazgo. <http://201606-liderazgo.blogspot.com/>, 551-552.
- Yarlaque, A. (2017). *Gestión de calidad de la competitividad de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio-rubro venta de ropa para niños, del mercado la paradita, distrito de Chorrillos, provincia de Lima departamento de Lima, año, 2017*. Lima: universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9091/COMPETITIVIDAD\\_MYPE\\_YARLAQUE\\_CRUZ\\_DE\\_PECHO\\_IRMA\\_ADELA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9091/COMPETITIVIDAD_MYPE_YARLAQUE_CRUZ_DE_PECHO_IRMA_ADELA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

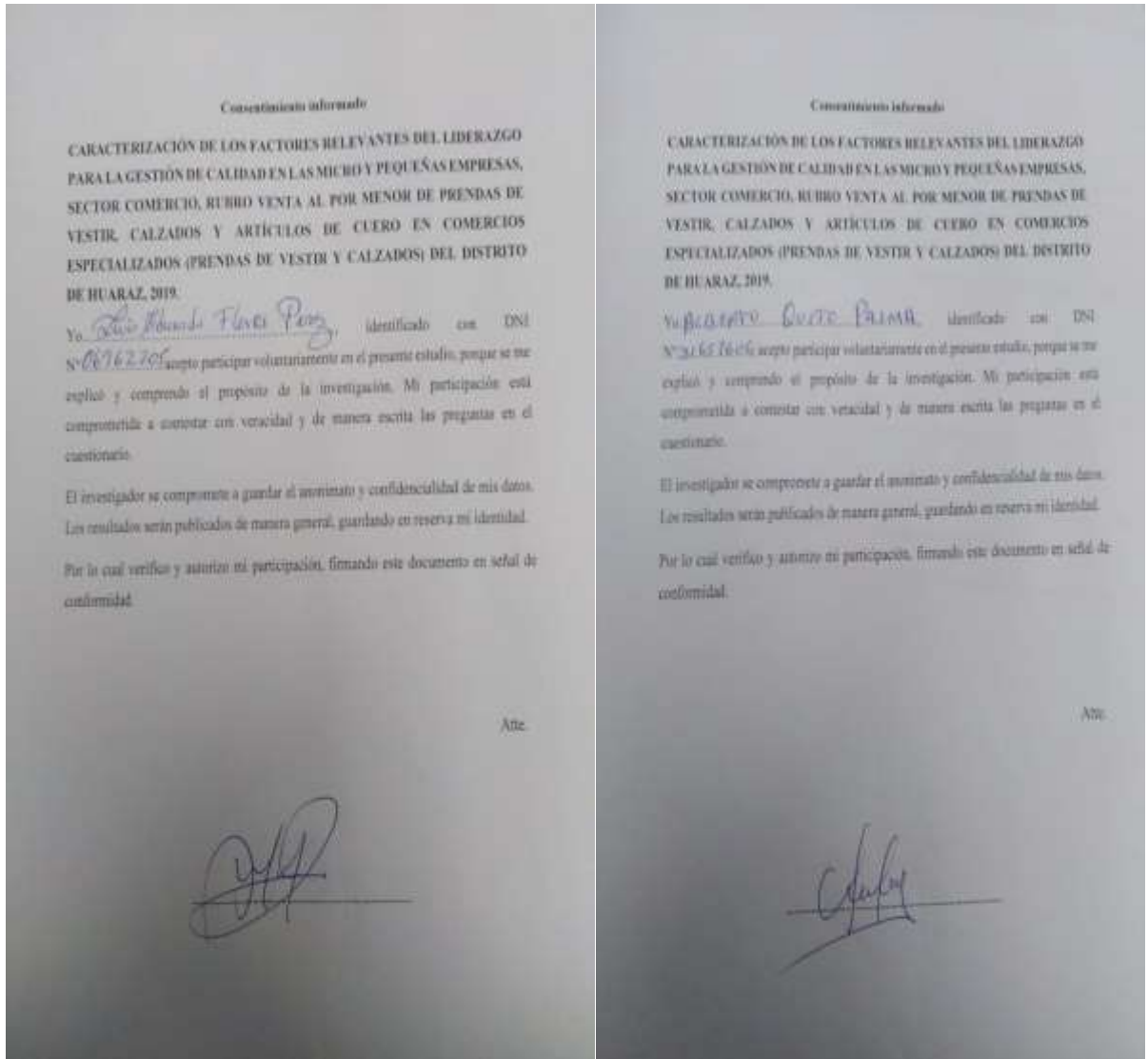
### Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						x										
8	Recolección de datos							x									
9	Presentación de resultados								x								
10	Análisis e Interpretación de los resultados									x							
11	Redacción del informe preliminar										x						
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											X	x				
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													x	x		
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																x
16	Redacción de artículo científico																X

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>			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.05	20	1.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.05	80	4.00
<input type="checkbox"/> Empastado	15.00	3	45.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	0.05	200	10.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Servicios</b>			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	7.00	5	35
<b>Sub total</b>			
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			197
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<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)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			849

### Anexo 3. Consentimiento informado



Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad juntar información de las micro y pequeñas empresas para desarrollo el trabajo de investigación titulado: Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS</b>	
<b>1. Edad</b> a) 18 – 35 años b) 35 – 55 años c) 56 a más años	<b>4. Cargo que desempeña</b> a) Dueño b) Administrador
<b>2. Genero</b> a) Masculino b) Femenino	<b>5. Tiempo que desempeña en el cargo</b> a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a 10 años d) 11 años más.
<b>3. Grado de instrucción</b> a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior	

<b>REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.</b>	
<p><b>6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b></p> <p>a) 0 a 3 años</p> <p>b) 4 a 6 años</p> <p>c) 7 a 10 años</p> <p>d) 11 años más.</p> <p><b>7. Número de Trabajadores</b></p> <p>a) 1 a 5 trabajadores</p> <p>b) 6 a 10 trabajadores</p> <p>c) 11 a más trabajadores</p>	<p><b>8. Las personas que trabajan en su empresa son:</b></p> <p>a) Familiares</p> <p>b) Personas no familiares.</p> <p><b>9. Objetivo de creación</b></p> <p>a) Generar ganancia</p> <p>b) Subsistencia</p>

<b>REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>Gestión de calidad</b>	
<p><b>10. ¿usted estudia la situación actual y planifica en su empresa?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>11. ¿usted implementa y desarrolla las actividades innovadoras?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>12. ¿evalúa sus resultados obtenidos?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>13. ¿usted implementa las herramientas de mejora?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>	<p><b>14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b></p> <p>a) si</p> <p>b) no</p> <p><b>15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>

<b>REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO</b>	
<p><b>16. ¿usted tiene una comunicación clara con sus trabajadores?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>17. ¿Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>18. ¿usted se adapta a los nuevos cambios del mercado?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>19. ¿usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>	<p><b>20. ¿Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>21. ¿usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p> <p><b>22. ¿promueve usted la participación activa en su empresa?</b></p> <p>a) Si</p> <p>b) No</p>

## Anexo 5: Directorio

Tiendas de prendas de vestir en el distrito de Huaraz (actualizado a partir del 2009-2019)

N°	Razón social	Actividad	Dirección
1	DURAN VALDEZ NIVARDO CELESTINO	ZAPATERIA	JIRÓN CARAZ NRO. 414
2	ROJAS ROSAS CELIA EMPERATRIZ	ZAPATERIA	JIRÓN SAN CRISTOBAL NRO 385
3	MACEDO GARCIA YONY ROLANDO	VENTA DE ROPAS	PROLONGACIÓN ANTONIO RAYMONDI NRO 1379
4	ONCOY CUEVA HILDA ADELAIDA	ZAPATERIA	JIRÓN SAN MARTIN NRO. 524
5	CASTILLO LAZARO PEREGRINA OLINDA	ZAPATERIA	JIRÓN 13 DE DICIEMBRE NRO. 511
6	COCHACHIN GARCIA NAZARIA VICTORIA	VENTA DE ROPA	JR. SAN CRISTOBAL N ° 352
7	ROSARIO GUERRERO CAROLINA MARIBEL	VENTA DE ROPA	AV. RAYMONDI N° 907
8	FLORES RODRIGUEZ PRUDENCIO VICTORIANO	VENTA DE ROPAS	JR. SAN CRISTOBAL N°315
9	ROSARIO GUERRERO CAROLINA MARIBEL - DUPLICADO	VENTA DE ROPA	AV. RAYMONDI N° 907
10	GUEVARA PAUCAR WENDY SORAYA	VENTA DE ROPA DE VESTIR	JR. SIMON BOLIVAR N° 679
11	GONZALES CASTRO RONY	VENTA DE ROPA Y CALZADOS	AV. LUZURIAGA N° 522
12	GALERIAS HUALCAN S.A.C.	VENTA DE ROPA	JR. HUALCAN N° 220
13	ASOCIACION ARCO IRIS	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y ACCESORIOS	JR. JOSE DE SUCRE N° 883
14	DISTRIBUIDORA SIERRA NEVADA S.A.C.	VENTA DE CALZADO	JR. CARAZ N° 662
15	FLORES PEREZ LUIS EDUARDO	VENTA DE CALZADOS	JR. CARAZ N° 525
16	PUQUIO MONTAÑEZ MARIA ANGELICA	VENTA DE CALZADOS	JR. CARAZ N° 513
17	MINAYA CASTILLEJO DELIA MAGDALENA	VENTA DE ZAPATOS	AV. ESQUINA JR. CARAZ Y LA AV. FITZCARRALD



18	INVERSIONES DURAN S.R.L.	VENTA DE ZAPATOS Y ZAPATILLAS	JR. HUALCAN N° 118 Y EL JR. CARAZ (ESQUINA)
19	INVERSIONES DURAN S.R.L.	VENTA DE ZAPATOS Y ZAPATILLAS	JR. CARAZ N° 670
20	CHAVEZ MAGUIÑA LORGIA ADELA	VENTA DE CALZADOS	AV. FITZCARRALD N° 234
21	PACAHUALA TORRES VICTORIA	VENTA DE ZAPATILLAS Y CALCETINES	RAYMONDI N° 437
22	HERNANDEZ DE LA CRUZ VILMA	VENTA DE ROPA	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 579 - ZONA COMERCIAL
23	MENACHO TAMARA TANIA MARITZA	VENTA DE ROPA	JR. CARAZ N° 411 - CONO ALUVIONICO
24	FIGUEROA CANO MIGUEL	VENTA DE ROPAS	JR. HUALCAN N° 302 - CONO ALUVIONICO
25	VARGAS DIBURCIO REYNALDO JULIO	VENTA DE ZAPATOS	JR. SAN CRISTOBAL N° 190 - CONO ALUVIONICO
26	CASTILLO LAZARO P. OLINDA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 518 - CONO ALUVIONICO
27	BACA MEZA MARIBEL MAYLU	VENTA DE ROPAS	JR. SAN CRISTOBAL N° 327 - CONO ALUVIONICO
28	MEZA PINEDA LUZ ALICIA	VENTA DE ROPA	JR. SAN CRISTOBAL N° 323 - CONO ALUVIONICO
29	COCHACHIN MENDEZ KEVIN JEREMIAS	VENTA DE ZAPATILLAS Y ROPA DEPORTIVA	AV. MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N° 415 - ZONA COMERCIAL
30	LOLI POMA BEATRIZ ALINA	ZAPATERIA	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 617 - ZONA COMERCIAL
31	RAMIREZ MEJIA MARCELINO	VENTA DE CALZADOS	JR. SAN CRISTOBAL N° 1011 - CONO ALUVIONICO
32	ZONACORP S.R.L.	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y ACCESORIOS	JR. JULIAN DE MORALES N° 869 - ZONA COMERCIAL
33	TAMARA CERVANTES DEANNY CINTYA ARMANDA	VENTA DE ROPA	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 666 - HUARUPAMPA

34	HUERTA VALENTIN ROBINSON JULIO	VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS	AV. LUZURIAGA N° 361-2 - ZONA COMERCIAL
35	DISTRIBUIDORA SIERRA NEVADA S.A.C.	ZAPATARIA	JR. SIMON BOLIVAR N° 690 - ZONA COMERCIAL
36	CYBELLA PERU E.I.R.L.	VENTA DE ZAPATOS - ROPA - JOYERIA	JR. JULIAN DE MORALES N° 524 - ZONA COMERCIAL
37	LOPEZ TORRES DIONETA YANET	VENTA DE ROPA	PJE. SAN MARTIN N° 466 - ZONA COMERCIAL
38	CASTILLO LAZARO PEREGRINA OLINDA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 686 - 2DO PISO TDA.2 - CONO ALUVIONICO
39	DURAN VALDEZ ALCIDEZ HEMIR	ZAPATERIA	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 540 - CONO ALUVIONICO
40	SHAEL'S FASHION E.I.R.L.	VENTA DE ROPA	JR. CARAZ N° 680 - 1ER Y 2DO PISO - CONO ALUVIONICO
41	CHINCHAY VASQUEZ CARMEN DORIS	ZAPATERIA	JR. SAN CRISTOBAL N° 1005 - CONO ALUVIONICO
42	SALDAÑA RODRIGUEZ EDWIN JACINTO	ZAPATERIA	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 309 - CONO ALUVIONICO
43	RIO CARD S.R.L.	ZAPATERIA	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 663-B - ZONA COMERCIAL
44	LOPEZ RODRIGUEZ NOEL	ZAPATERIA	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 556 - CONO ALUVIONICO
45	LA TORRE TRUJILLO DE TORRES ISABEL VISITACION	ZAPATERIA	JR. SAN CRISTOBAL N° 269- C - CONO ALUVIONICO
46	VILLACORTA TAMARIZ TERESA CARMEN	VENTA DE ROPA Y CALZADO	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 513 - INT.1 - CONO ALUVIONICO
47	DURAN VALDEZ ELYN ROY	ZAPATERIA	JTR. 13 DE DICIEMBRE N° 239 - CONO ALUVIONICO

48	CELESTINO LAZARO PIYO FELIX	ZAPATERIA	PJE. SAN CRISTOBAL N° 125-A - CONO ALUVIONICO
49	TORRE CHAVEZ PAULINA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 412 - CONO ALUVIONICO
50	SALCEDO TORRE ALFREDO NATIVIDAD	ZAPATERIA	JR. CRAZ N° 403 - 2DO PISO - CONO ALUVIONICO
51	QUISPE RODRIGUEZ VISTOR	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 425 - CONO ALUVIONICO
52	SALCEDO TORRE ANA MARIA	ZAPATERIA	JR. HUALCAN N° 302-2 - CONO ALUVIONICO
53	GONZALES TRUJILLO SATURNINA EVARISTA	ZAPATERIA	JR. SAN CRISTOBAL N° 190 N- CONO ALUVIONICO
54	FIGUEROA SAL Y ROSAS MARIELA DIANA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 518 - CONO ALUVIONICO
55	SALAZAR ALBERTO LEIDY ELIZABETH	ZAPATERIA "GISELLE"	AV. FITZCARRALD 2DO PISO N° 304 - ZONA ALUVIONICO OESTE
56	CASTILLO JIMENEZ CEFERINO SANTIAGO	ZAPATERIA "GISELLE"	JR. CARAZ N° 518 - ZONA ALUVIONICO OESTE
57	CASTILLO JIMENEZ CEFERINO SANTIAGO	ZAPATERIA "GISELLE"	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 511 - ZONA ALUVIONICO OESTE
58	CHAVEZ MAYHUAY PRIMITIVO WALTER	VENTA DE CALZADOS	JR SAN CRISTOBAL N° 299 ZONA ALUVONICA
59	EMPRESA COMERCIAL S.A	VENTA DE CALZADO	AV. LUZURIAGA 1° Y 2° PISO N°668 IMT 207 ZONA COMERCIAL
60	EL S.A.	VENTAS DE PRENDAS DE VESTIR	AV. LUZURIAGA N° 864 ZONA COMERCIAL
61	MULTI SHOES EIRL	ZAPATERIA WENDY	JR JULIAN DEMORALES N°617

62	RODRIGUEZ CORDOVA VILMA	VENTA DE ROPA AL POR MENOR	JR SAN CRISTOBAL N°231 ZONA COMERCIAL
63	MENACHO TAMARA BETSA	VENTA DE ROPA	JR COARAZ N° 999 ZONA COMERCIAL
64	EMPRESA CONSTRUCTORA, MULTISERV. "EL AVENTURERO"	ZAPATERIA	PARAGE MERCADO CENTRAL INT-B-8- 16 ZONA COMERCIAL
65	RASHTA MORALES NELLY LYDIA	ZAPATERIA	PARAGE MERCADO CENTRAL INT B-8- 19 ZONA COMERCIAL
66	CORDOVA BARCO ESTEBAN	ZAPATERIA	JR 13 DE DICIEMBRE N°555 ZONA COMERCIAL
67	HARO ONCOY CELEDONIO MARINO	VENTA DE ROPA	PARAGE MERCADO CENTRAL INT B-1- 8
68	JARAMILLO CAPITAN JAIME ALBERTO	VENTA DE ROPA	PARAGE MERCADO CENTRAL INT B-5- 5
69	MENDOZA GIRALDO FABIO RONAL	VENTA DE ROPA	JR CARAZ N° 404
70	YHUE TACO FLORENCIO VICENTE	ZAPATERIA	PARAGA MERCADO CENTRAL N° 614
71	VILLACORTA MALDONADO CARMEN BETZAIDA	VENTA DE ROPA EN GENERAL	PARAGE MERCADO CENTRAL EXT OF 211-E 2DO PISO
72	TREJO PICON FLORIAN CESINO	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 510
73	DISTRIBUIDORA SIERRA NEVADA S.A.C.	ZAPATERIA	PSJ NN 82 N° 785
74	CUEVA BARRETO JESELA CAREM	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 670
75	OLORTEGUI CADENILLAS MILAGROS MARIBEL	ZAPATERIA	JR JOSE LARREA Y LAREDO N° 695
76	SALCEDO TORRE MARGARITA ROSA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 576
77	SALCEDO TORRE ALFREDO NATIVIDAD	ZAPATERIA	JR HUALCAN N° 200
78	DELGADO QUISPE VICTORIANO ESTEBAN	ZAPATERIA	JR SAN CRISTOBAL N° 269

79	RODRIGUEZ DE LOPEZ CRUZ VICTORIA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 681
80	DOMINGUEZ CUMAPA FEDISVINDA	VENTA DE ROPA	AV. FITZCARRALD N° 244
81	ALVAREZ ANTICONA MARIBEL	VENTA DE ROPA	JR JOSE DE SAN MARTIN N° 584
82	NEGOCIOS HNOS G&G S.R.L	VENTA DE CALZADOS Y ROPA DEPORTIVA	AV TORIBIO DE LUZRIAGA N° 587 2DO PISO
83	FIGUEROA SAL Y ROSAS AMERICO OSCAR	ZAPATERIA Y ROPA EN GENERAL	JR. SAN CRISTOBAL N° 286
84	SANCHEZ FERNANDEZ ESTHER	VENTA DE ROPA Y ZAPATOS	JR HUALCAN N° 264
85	CORDOVA ALVINO DELIA	VENTA DE ROPA	PSJ JOSE DE LA MAR N° 187
86	PALACIOS ROSALES ALEJANDRO EDUARDO	ZAPATERIA	PARAGE MERCADO CENTRAL INT PUSTO B-2-3
87	SINDY CONCEPCION ORTIZ CUTIRE	VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS	JR JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 423
88	RUT BRAVO VEGA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 550
89	DELEDESMA PAJUELO MARIA ELENA	ZAPATERIA	JR SAN CRISTOBAL N° 319
90	CESFK SAC	VENTA DE ROPA	JR SAN CRISTOBAL N° 381 2DO PISO
91	JUAN CARLOS ROSALES VASQUEZ	ZAPATERIA	AV ANTONIO RAYMONDI N° 637 2DO PISO
92	ALEY PORCEL GISELLA ASUNCION	ZAPATERIA	JR JULIAN DE MORALES N° 863
93	MIGUEL AGUSTIN ROMERO DELEDESMA	ZAPATERIA	TORIBIO DE LUZURIAGA N° 1502
94	BARRETO RAMIREZ SANTOS GAUDENCIO	VENTA DE ROPA	PASAJE LAWN TENNIS MZ A LTE 12
95	ROJAS SANCHEZ ALFREDO SEVERO	VENTA DE ROPA	JR JOSE DE LA MAR N° 524
96	CODINA RODRIGUEZ ERLINDA VITMORA	ZAPATERIA	JR 13 DE DICIEMBRE N° 511
97	MEJIA GARRO DELIA CLAUDIA	VENTA DE ROPA	PARAGE MERCADO CENTRAL TIENDA B-3-01
98	FIGUEROA JAMANCA REYNA SOLEDAD	VTA DE ROPA Y ZAPATOS	JR SAN CRISTOBAL N° 1011

99	CHINCAHY VASQUEZ CARMEN DORIS	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 530
100	RAMIREZ ASIS VILMA JUDIT	VENTA DE ROPA	JR CARAZ N° 687 2DO PISO
101	MARLENE APARICIO MILLA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 406
102	BUSTAMANTE ATANACIO NANCY HAYDEE	VENTA DE ZAPATILLAS	AV ANTONIO RAYMONDI N° 517
103	CORPORACION AGUILAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	VENTA DE ROPA	AV 27 DE NOVIEMBRE N° 100-B
104	SOLORZANO RIMAC ANTONIO FORTUNATO	VENTA DE ROPA	JR HUALCAN N° 310
105	BRANI'S EIRL	ZAPATERIA	JR SIMON BOLIVAR N° 585
106	MARCOS AVILA DE SEVILLA LUZ AURURA.	VENTA DE ROPAS.	JR.SOLEIDAD N°1315
107	VEGA DAGA, FLOR BANEZA.	VENTA DE ROPAS Y ZAPATOS.	JR. JOSE DE LA MAR N° 481
108	SANCHEZ LEIVA LORENA GUADALUPE.	VENTA POR MENOR DE ROPA, ZAPATOS Y OTROS.	AV. LUZURIAGA N° 482
109	GONZALES SEPTIMO LEOVEGILDO FREDY.	VENTA DE ROPAS.	JR.CARAZ N°409.
110	HUANALAYA JAUREQUI MARGOT LUCILA.	VENTA DE ROPAS, PRODUCTOS COSMETICOS, VISUTERIA.	JR JULIAN DE MORALES N°411- HUARUPAMPA.
111	VEGA DAGA JHONATAN.	VENTA DE ROPAS,ACCESORIAS,CALZADOS.	JR.JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 467.
112	CORDOBA BARCO ESTEBAN.	ZAPATERIA.	JR. HUALCAN N° 217.
113	ÑAHUIS LEON WENDY MILAGROS.	VENTA DE ROPA DE VESTIR.	JR.13 DE DICIEMBRE N° 513.
114	YOLANDA EGUSQUIZA FIGUEROA.	VENTA DE ROPAS Y ABARROTES.	PSJ.CAYATENO REQUEANA N° 408.
115	MENDOZA GUERRERO VICTOR ALEJANDRO	VENTA DE ROPA	JR. SAN CRISTOBAL N°267 CONO ALUVIONICO
116	ALVINO RODRIGUEZ, SABINA BASILIA.	VENTA DE ROPAS, CHOMPAS, POLLERAS,BLUSAS.	PSJ. CENTRAL N° 132.
117	CHAVEZ HUANTU. IRMA ALBERTA.	VENTA DE ROPA.	JR. SAN CRISTOBAL N° 388- CONO ALUVIONICO.
118	EUGENIO ALVARADO,VALDIVIA VALENTIN.	VENTA DE ROPA.	JR.SAN MARTIN N° 204.

119	SHARL'S FASHION E.I.R.L.	VENTA DE ZAPATOS.	JR.CARAZ N° 683.
120	SOLIS ALBORNOZ, ASUNCIONA.	VENTA DE ROPA EN GENERAL.	JR. SAN CRISTOBAL N° 211.
121	CHAVES FLORES, FILOMENO VICENTE.	VENTA DE ROPAS.	JR. SAN CRISTOBAL N° 340 INTERIOR- 1.
122	INVERSIONES & SERVICIOS KAROCA E.I.R.L.	VENTA DE CALZADOS, ROPA Y ACCESORIOS.	JR. JULIAN DE MORALES N° 863.
123	PERU TRA E.I.R.L.	VENTA DE ZAPATOS, CARTERAS, CORREAS, ROPA DE DAMA Y ACCESORIOS.	JR. JOSE DE SUCRE N° 765 INTERIOR- 14.
124	BERNARDO DE LA CRUZ ROBERTO.	VENTA DE ROPAS EN GENERAL.	JR.CARAZ 2do PISO N° 592- CONO ALUVIONICO.
125	FLORES JAMANCA, ROSA TERESA.	VENTA DE CALZADOS.	AV.RAYMONDI N° 639.
126	CHOQUE ZELA ELMINA.	ZAPATERIA.	JR.CARAZ N° 520- CONO ALUVIONICO.
127	DURAN VALDEZ, LIZARDO MARCO.	VENTA DE CALZADO, ZAPATILLA, MOCHILA, SANDALIA,PELOTAS, MEDIAS, BOTAS, BOTINES,ETC.	JR. CARAZ N° 528- CONO ALUVIONICO.
128	GARCIA MALLQUI, DORA.	VENTA DE ROPAS.	JR.SAN CRISTOBAL N° 213- ZONA ALUVIONICA.
129	BLAZ BAÑEZ, SANTOS PABLO.	VENTA DE ROPA.	JR.CARAZ N° 430.
130	MILLA JUSTO, EDGAR PEPE.	VENTA DE ZAPATILLAS Y TEXTILES POR MAYOR Y MENOR.	JR. SAN MARTIN N° 571.
131	BOUTIQUE ME VISTO COM QUIERO.	VENTA GENERAL DE PRODUCTOS TEXTILES, CALZADOS, ACCESORIOS,ETC.	JR. CAYETANO REQUENA N° 374- BARRIO HUARUPAMPA.
132	GUZMAN LIVIAS, SILVIA FLORMIRA.	VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS.	PSJE. VIVAR FARFAN N° 787- CENTRO CIVICO.
133	ZAPATERIA DURAN E.I.R.L.	VENTA DE CALZADO DE TODO TIPO POR MENOR.	JR. HUALCAN N° 118- CON ALUVINICO.
134	CAMONES Rodríguez, GUISSELA YSABEL.	VENTA DE ROPAS Y ACCESORIOS.	AV. RAYMONDI S/N MERCADO CENTRAL TIENDA N° 11-A.
135	CAMACHO MORETO VANESA.	VENTA DE ROPAS Y BISUTERIA.	JR. SIMON BOLIVAR N°564.
136	LAZARO LUCERO VIOLETA BLANCA	VENTA DE ROPA	JR. JOSE DE LA MAR N.575

			SEGUNDO PISO ZONA COMERCIAL
137	CADILLO BRONCANO WILBER HELI	VENTA DE ROPA	JR. SAN MARTIN N.726 HUARUPAMPA
138	LLUEN CHAVESTA DELIA AKELIA	VENTA DE CALZADO Y ROPA	AV. RAYMONDI N.614 ZONA COMERCIAL
139	FERNANDEZ VALVERDE JOANNA PATRICIA	VENTA DE ROPAS ZAPATOS ACCESORIOS EN GENERAL	JR. SAN MARTIN N. 786 HUARUPAMPA
140	OSORIO TREJO SIMONA FLORA .	VENTA DE ROPAS EN GANERAL	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N. 557 HUARUPAMPA
141	CATIRE DAMIAN MERY ROSA .	ZAPATERIA .	PJ. JOSE DE LA MAR .N. 430 ZONA COMERCIAL .
142	CRUZ QUIÑONES JAIME JOAQUIN .	VENTA DE ROPA .	AV. LUZURIAGA N. 937 ZONA COMERCIAL .
143	SOTO ESTRADA JUDITH SIGEL .	VENTA DE ROPA,CALZADO,PRENDAS DE VESTIR .	JR. JULIAN DE MORALES N. 520 ZONA COMERCIAL
144	SALDAÑA GRISSON AMELIA REBECA .	VENTA DE ROPAS .	JR. SAN MARTIN N. 1045 BELEN .
145	YANAC ROSAS YESSICA KARINA.	TIENDA DE ROPA.	JR. SAN MARTIN N. 684 HUARUPAMPA
146	FLORES ORTIZ ANNA SOFIA .	VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS.	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N. 520 ZONA COMERCIAL .
147	COAQUIRA CALLAMAMANI VICTOR KENNY .	VENTA DE ROPA EN GENERAL .	PJ JOSE DE LA MAR N. 421 HUARUPAMPA .
148	AGUIRRE SARAVIA OTILIA JILMA .	VENTA DE ROPAS DE DAMA - REGALOS .	JR. SAN MARTIN N°493 ZONA COMERCIAL.
149	BERNALDO ZACARIAS DIANA CAROLINA.	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN GRL,ZAPATOS	JR. SAN MARTIN N° 720 HUARUPAMPA.
150	MEDINA HUERTA JENNY NOEMI.	VENTA DE CALZADO.	JR. SAN MARTIN N° 423 ZONA COMERCIAL.
151	QUITO PAUCAR KATTERINE SANDRA.	VENTA DE ROPAS Y ZAPATERIA.	AV.27 DE NOVIEMBRE N° 537 HUARUPAMPA.



152	MODA LATINA SHOPPING CENTER E. I. R. L.	VENTA DE ROPAS DE VESTIR.	AV.LUZURIAGA N  417 ZONA COMERCIAL.
153	LEGUA CASTILLO FRANKO HOMERO.	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR.	JR. JOSE DE SAN MARTIN N° 495
154	COLLAS BELTRAN YOLANDA JULIA.	VENTA DE ROPA, CALZADOS.	JR. LUCAR Y TORRE N° 577 ZONA COMERCIAL.
155	VERGARA TORRES DAYSILURI.	VENTA DE ROPA	JR. JULIAN DE MORALES N° 535 ZONA COMERCIAL.
156	QUILICHE BARRIOS JULIO CESAR .	VENTA DE ZAPATILLAS Y ZAPATOS .	AV. RAYMONDI TDA 210 - 2DO PISO MERC.CENTRAL ZONA COMER
157	HUAYNALAYA JAUREGUI MARGOT JULIA .	VENTA DE PRESDAS DE VESTIR .	JR. JUAN DE LA CRUZ ROMERO N° 756 HUARUPAMAP .
158	MULTISERVICIOS ABAST. COM S. A . C .	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 458 - ZONA COMERCIAL.
159	CARBONEL ROSARIO ROSMERY CORALI .	ZAPATERIA - BAZAR .	AV. LUZURIAGA N° 565 - INTERIOR 02 ZONA COMERCIAL .
160	FLORES ORTIZ ANNA SOFIA .	VENTA DE ROPA Y ACCESORIOS.	JR. 28 DE JULIO N° 662 - BELEN .
161	CHAVEZ ESPINOZA ZOSIMO ELMER .	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 775 - SOLEDAD BAJA .
162	CLAROS PORRAS EDY EFRAIN	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR	JR. SAN MARTIN N° 596 HUARUPAMPA
163	PEREZ CAMACHO ALICIA LISETH	VENTA DE ROPA	AV. 27 DE NOVIMBRE N°100 INTERIOR-B HUARUPAMPA
164	VALLADARES CANALES VERONICA DEL PILAR	VENTA DE ZAPATOS Y ROPAS DE NIÑOS	JR.SAN MARTIN N°607 HUARUPAMPA
165	PADILLA OCROSPOMA DHELY	VENTA DE ROPA	JR.SAN MARTIN N°1158 HUARUPAMPA
166	MARTINEZ RAMIREZ JOSSELYN PAMELA	VENTA DE ROPAS Y CALZADOS	JR.TEOFILO CASTILLO N°556 BELEN

167	GONZALES CASTRO PERCY	VENTA DE ROPA	AV.MARISCAL TORIBIO DE LUZURIAGA N°867 -877
168	GIL RAMIREZ LUIS ARTURO	VENTA DE ZAPATOS,ZAPATILLASY ARTICULOS DEPORTIVOS	JR.JULIAN DE MORALES N°535 ZONA COMERCIAL
169	AGUEDO Rodríguez KARINA ELIZABETH	VENTA DE PRENDAS DE VESTIE	JR.LAS MAGNOLIAS MZ:169 LT:27 VILLON ALTO
170	PRIETO DE INFANTE MERY LUCIA	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR	JR.JUAN DE LA CRUZ ROMERO N°467 HUARUPAMPA
171	BERNALDO ZACARIAS DIANA CAROLINA.	VENTA DE PRENCAS DE VESTIR,ZAPATOS,ACCESORIOS	PJ.VIVAR FARFAN CENTRO CIVICO N°793 ZONA COMERCIAL
172	CORNEJO VALVERDE ALEJADRO JESUS	VENTA DE ROPA	AV.LUZURIAGA N°1040 BELEN
173	JAMANCA HUAMAN HAYDEE LUZMILA	VENTA DE PRENDAS EN GENERAL ZAPATILLAS	AV.LUZURIAGA N°631 INT:04 - PARQUE DEL PERIODISTA ZONA COMERCIAL
174	CORDOVA ESPINOZA FIORELLA KIOMARA	VENTA DE ROPAS EN GENERALY ACCESORIOS DE GIMNASIO	JR.JULIAN DE MORALES N°511 ZONA COMERCIAL
175	GONZALES HINOJOSA FAUSTINA	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS	JR.SAN MARTIN N°571 ZONA COMERCIAL
176	AREQUIPEÑO CASTRO VILMA TRINIDAD	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS	JR.28 DE JULIO N°442 HUARUPAMPA
177	MAGUIÑA CAMONES DELFINA GULNARA	VENTA DE ROPAS	JR.JOSE DE LA MAR N°520 ZONA COMERCIAL
178	SANCHEZ FERNANDEZ PAMELA LIZ	ZAPATERIAS	AV. FITZCARRALD N° 365 - CONO ALUVIONICO
179	GARRIDO MIRANDA CEBEDEO	TIENDA DE ROPA	PSJ. CAYETANO REQUENA N° 435 - HUARUPAMPA
180	FLORES NHERNANDEZ EVITA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS; BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS	PASAJE CAYETANO REQUENA N° 450 ZONA COMERCIAL

181	HINOSTROZA QUIÑONES YELENA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS; BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS - ROPAS DE VESTIR	JR. HUALCAN N° 238 CONO ALUVIONICO OESTE
182	TEXTILES LAURITA S.R.L.	VENTA AL POR MENOR DE TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO - TELAS Y CONFECCIONES	JR. CARAZ N° 242 - 246 CONO ALUVIONICO OESTE
183	MORENO SIFUENTES JULIO LUIS	ZAPATERIAS - VENTA DE CALZADOS	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 555 CONO ALUVIONICO OESTE
184	CORDOVA CHAVEZ LESLIE VIVIANA	ZAPATERIAS	JR. HUALCAN N° 217 - CONO ALUVIONICO OESTE
185	DELEDESMA PAJUELO BERTHA BEATRIZ	ZAPATERIAS	JR. SAN CRISTOBAL N° 319 CONO ALUVIONICO OESTE
186	CHOQUE ZELA ELMINA	ZAPATERIAS - VENTA DE CALZADOS	JR. CARAZ N° 517 CONO ALUVIONICO
187	BLAS CHAVEZ CATALINA MATILDE	ZAPATERIAS - VENTA DE ZAPATILLAS	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 517 CONO ALUVIONICO OESTE
188	PAREDES CARHUANCO KARLA URSULA	VENTA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS; BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.-BOUTIQUE	JR.TEOFILO DEL CASTILLO N°587- BELEN
189	LOPEZ RODRIGUEZ FREDY	ZAPATERIAS/ZAPATERIA	JIRON CARAZ 1ER PISO N° 683 - CONO ALUVIONICO OESTE
190	INVERSIONES FENDEZ SAC	ZAPATERIAS/ZAPATERIA	AVENIDA FITZCARRALD N° 365- CONO ALUVIONICO ESTE
191	GRUPO BELTRAN S.A.C.	ZAPATERIAS/ZAPATERIA	JIRON CARAZ N°425 CONO ALUVIONICO OESTE

192	QUILICHE BARRIOS WILLIAN WILFREDO	VENTA DE ZAPATOS, ZAPATILLAS Y ROPAS	AV.ANTONIO RAYMONDI 1ER.PISO N°421- CONO ALUVIONICO OESTE
193	GONZALES CASTRO PERCY	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	AV.TORIBIO LUZURIAGA 1ER.PISO MEZANINE Y SOTANO N° 415- ZONA COMERCIAL
194	HOLY S.A.C.	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON JULIAN MORALES N° 560 ZONA COMERCIAL
195	BARBUDO HARO GINA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON SAN CRISTOBAL 2DO.PISO N°1015 CONO ALUVIONICO OESTE
196	INVERSIONES VIOLETA MINAYA E.I.R.L.	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON JUAN DE LA CRUZ ROMERO ARNAO MERCADO CENTRAL TIENDA E-11 S/N ZONA COMERCIAL
197	DEXTRE RAFAEL JAKKE BRYAN	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 607 HUARUPAMPA
198	LUGO CERDA MILAGROS JANET	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON 28 DE JULIO N° 678 - ZONA COMERCIAL
199	FLORES CHUMBILE GLORIA MARIA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN	AV. LUZURIAGA N° 1204 ZONA COMERCIAL

		ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	
200	VALENTIN ROSAS MARIBEL JEMINA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON JULIAN DE MORALES N° 560 ZONA COMERCIAL
201	NEW COMPANY FROM FASHIONS S.A.C.	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS/OTRA VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS NUEVOS EN ALMACENES ESPECIALIZADOS.	AV. FRANCISCO BOLOGNESI N°206- MZ.C29, LT.78, ZONA COMERCIAL
202	HERVIAS CARDENAS SONIA GLORIA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	AV. RAMON CASTILLA 1° PISO N° 780 - SOLEDAD ALTA
203	VALVERDE TOLEDO ROY BEELER	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON SUCRE 1° PISO N° 938 - SAN FRANCISCO
204	QUISPE CONDORI LIZ SUMILDA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	JIRON 28 DE JULIO 1°PISO N°348 ZONA COMERCIAL
205	JAMANCA ZAMBRANO ROGER LUIS	ZAPATERIAS	JIRON SAN CRISTOBAL 1° PISO N° 231 CONO ALUVIONICO OESTE
206	RODRIGUEZ DE PAZ BETZABET BLANCA	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS,	JIRON 21 D3E DICIEMBRE 1° PISO N° 225 CHALLHUA

		BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	
207	VIDAL CARRANZA GISSELA LIZBETH	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	PASAJE SAN MARTIN 1°PISO N°454 ZONA COMERCIAL
208	NEW COMPANY FROM FASHIONS S.A.C.	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS/OTRA VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS NUEVOS EN ALMACENES ESPECIALIZADOS.	AV. FRANCISCO BOLOGNESI 1° PISO N° 296 ZONA COMERCIAL
209	IZQUIERDO HUERTA PEDRO MAXIMO	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	PASAJE CAYETANO REQUENA 1ER.PISO N° 473 ZONA COMERCIAL
210	MAGUIÑA MONTES ALEXANDER	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	AV. AGUSTIN GAMARRA 1° PISO N° 736 ZONA COMERCIAL
211	JAMANCA BARRETO ELIA NANCY	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS/OTRA VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS NUEVOS EN ALMACENES ESPECIALIZADOS.	JIRON 13 DE DICIEMBRE 1° PISO N°550 CONO ALUVIONICO OESTE
212	AGUILAR CHAVARRIA JESUS CRISTIAN	VENTA LA POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR,CALZADO Y ARTICULOS DE CUERO EN ALMACENES ESPECIALIZADOS, BOUTIQUES, BAZARES, ZAPATERIAS.	AV. ANTONIO RAYMONDI 1° PISO N° 427 CONO ALUVIONICO OESTE
213	QUILICHE BARRIOS WILLIAM WILFREDO	ZAPATERIAS	AVENIDA ANTONIO

			RAYMONDI N° 421 CONO ALUVIONICO OESTE
214	LOPEZ RODRIGUEZ FREDY	ZAPATERIAS	JIRON CARAZ 1° PISO N°683 CONO ALUVIONICO OESTE
215	OUTDOOR EXPLORER S.A.C.	ZAPATERIAS	AVENIDA LUZURIAGA N° 639 ZONA COMERCIAL

## Anexo 6

### FIGURAS

Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) del distrito de Huaraz, 2019.

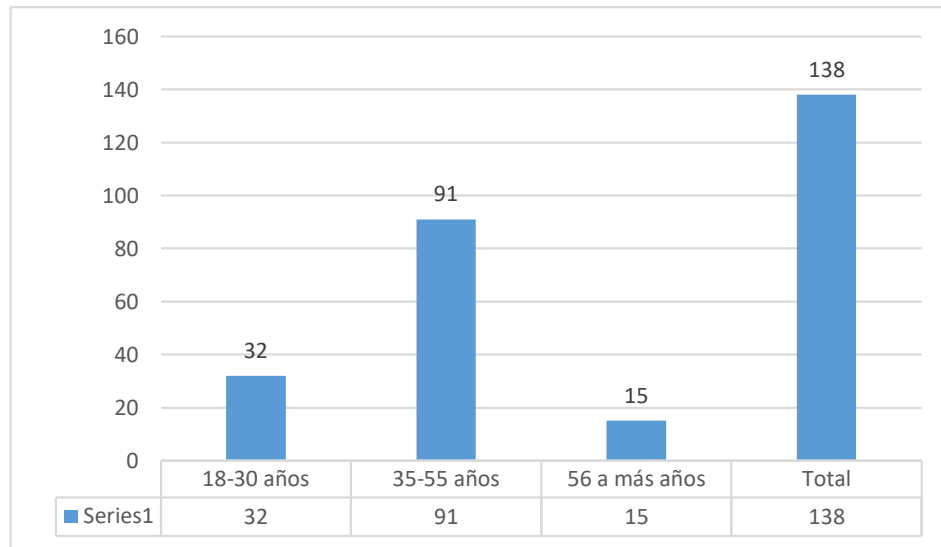


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

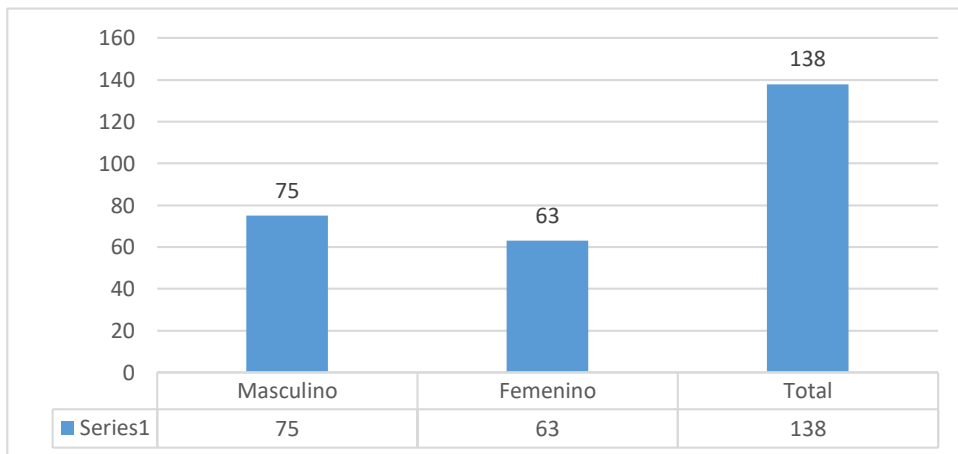


Figura 2. Genero

Tabla 1



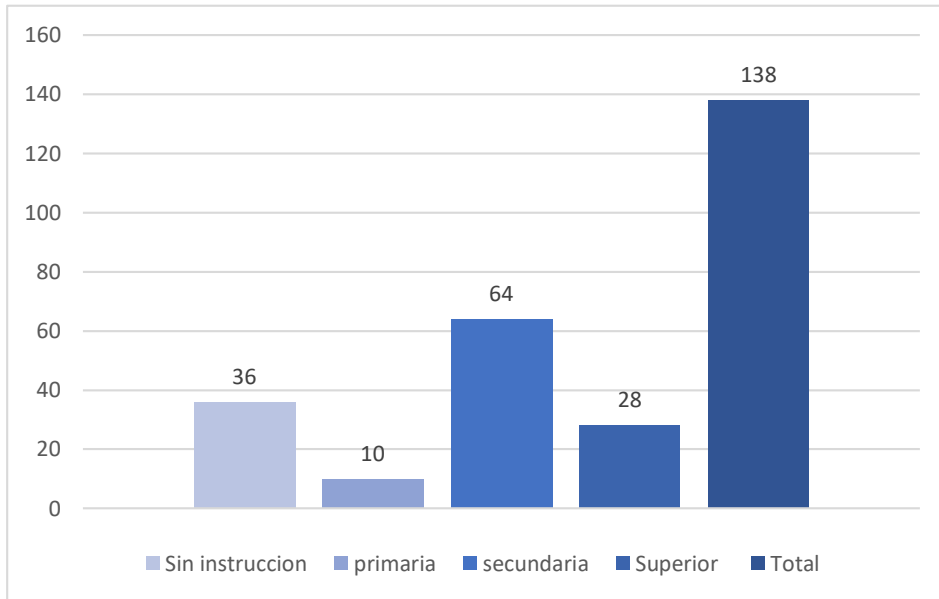


Figura 3. Grado de instrucción.

Tabla 1

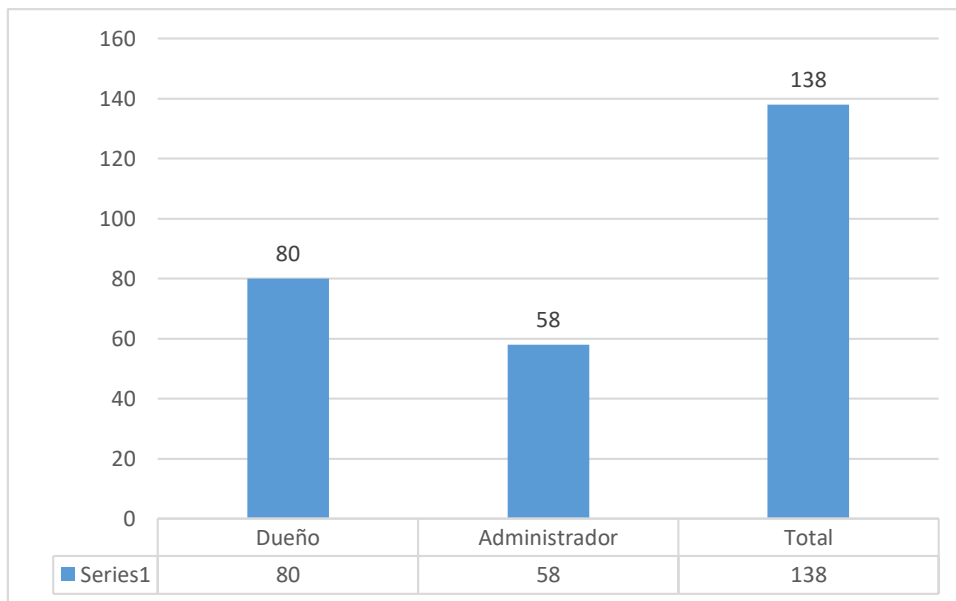


Figura 4. Cargo que desempeña.

Tabla 1.

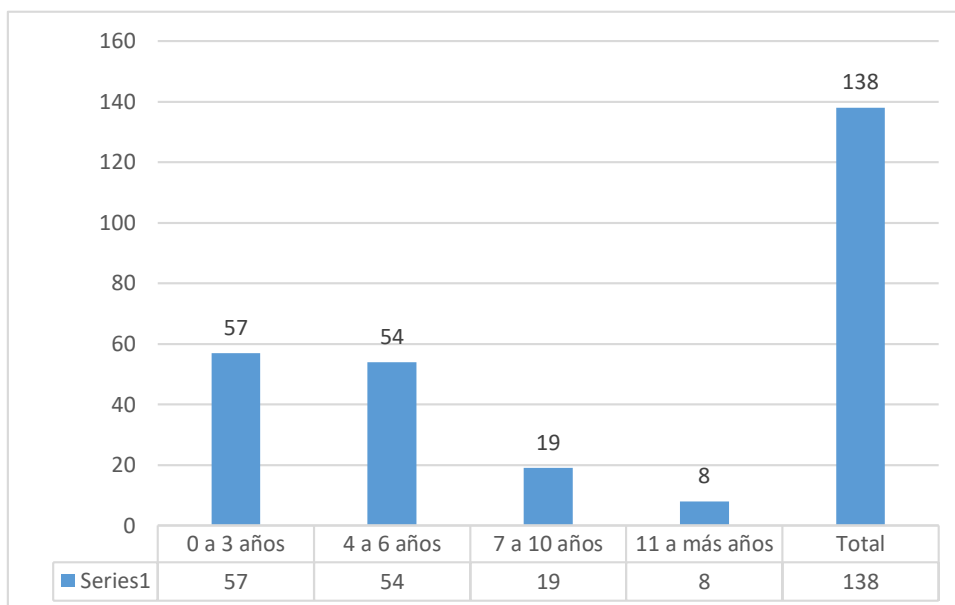


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.

Tabla 1.

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

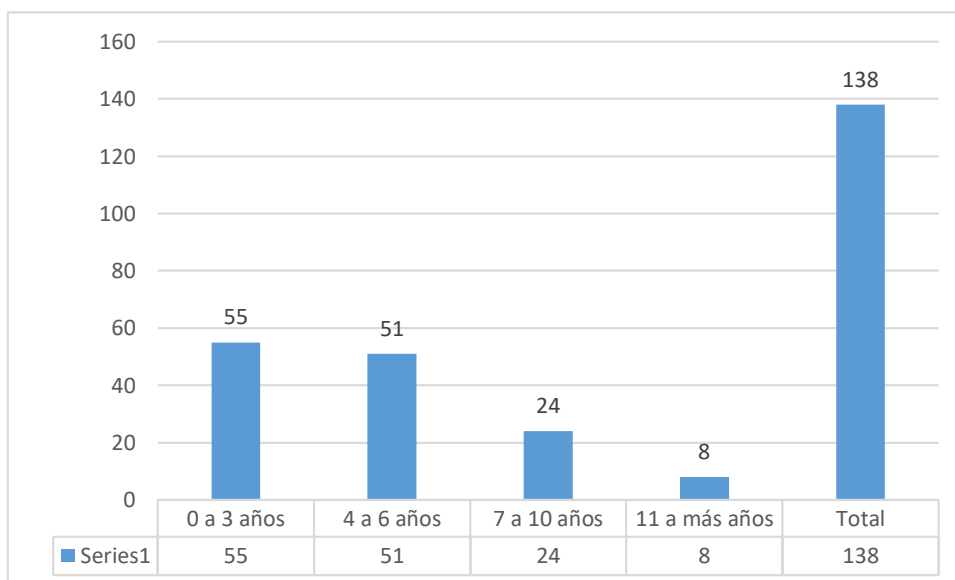


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Tabla 2.

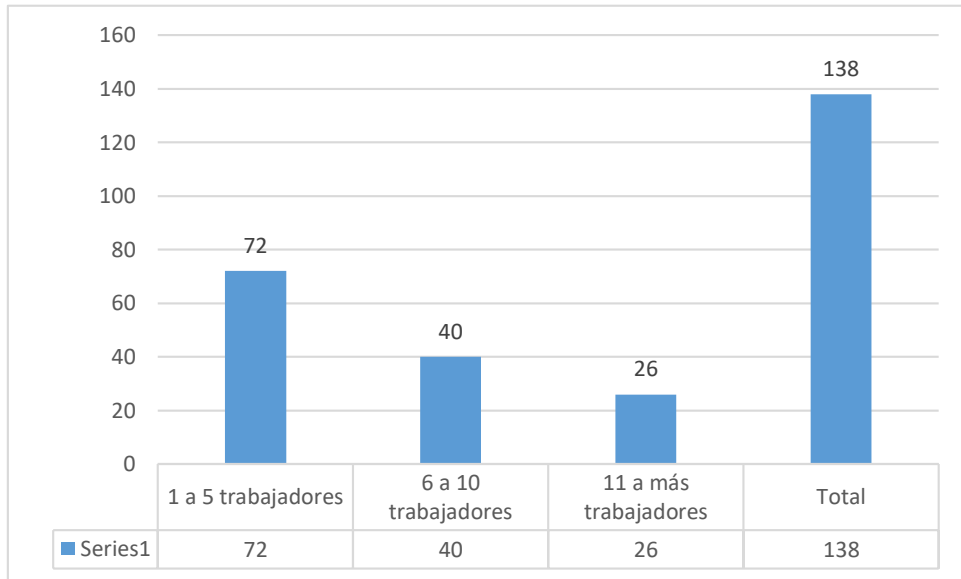


Figura 7. Número de trabajadores

Tabla 2

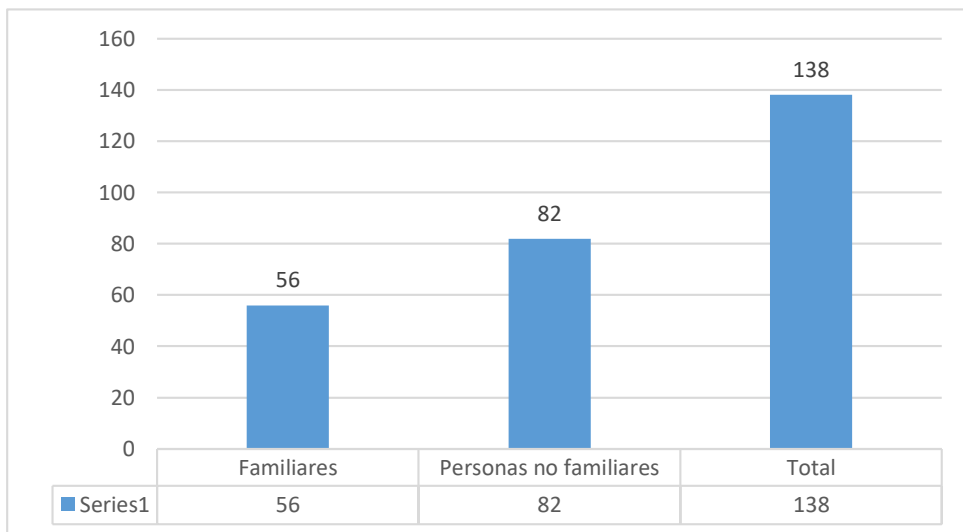


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.

Tabla 2

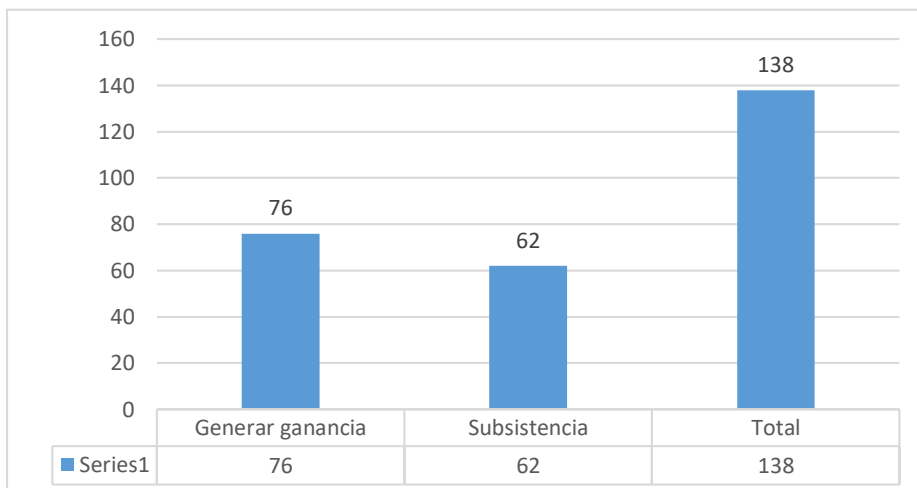


Figura 9. Objetivo de creación.

Tabla 2.

Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

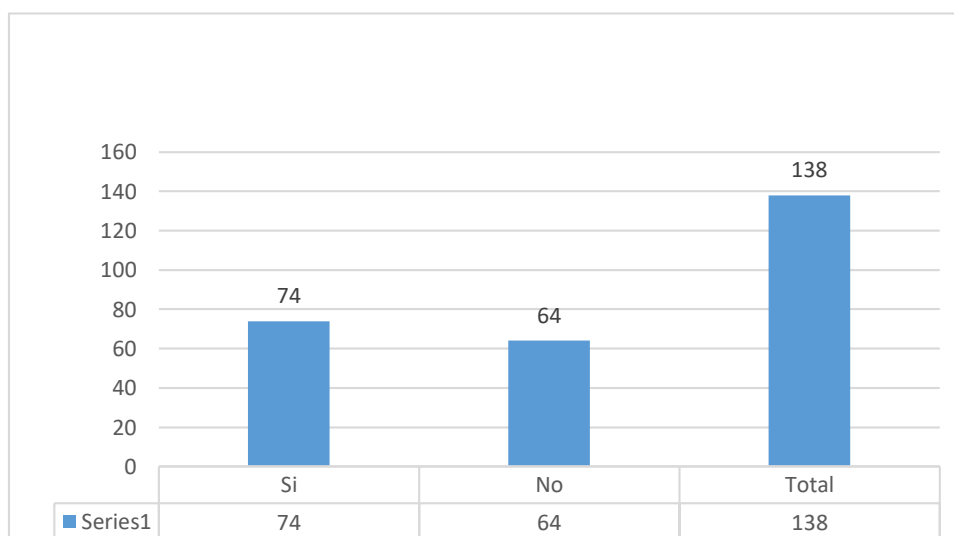


Figura 10. Usted estudia la situación actual y planifica en su empresa.

Tabla 3.

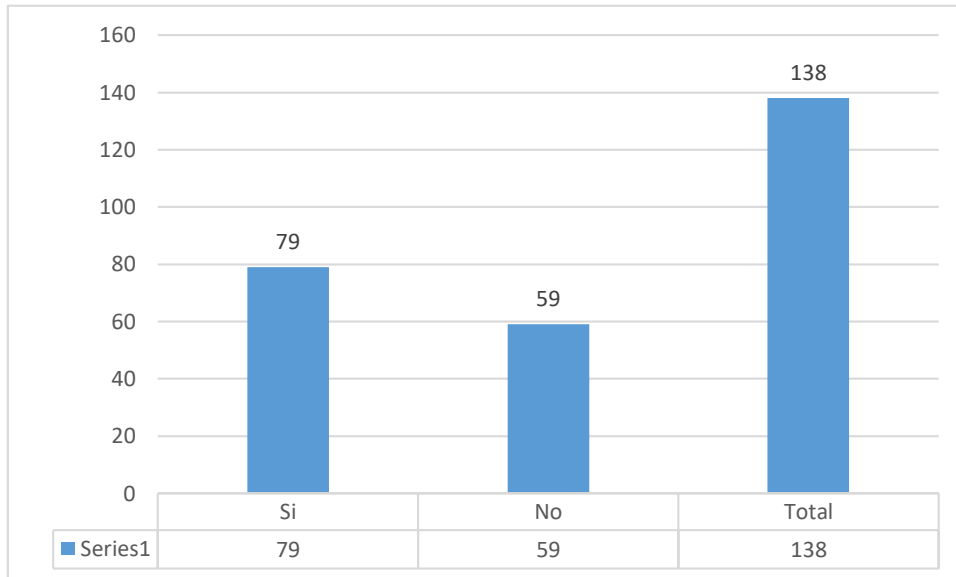


Figura 11. Usted implementa y desarrolla las actividades innovadoras.

Tabla 3.

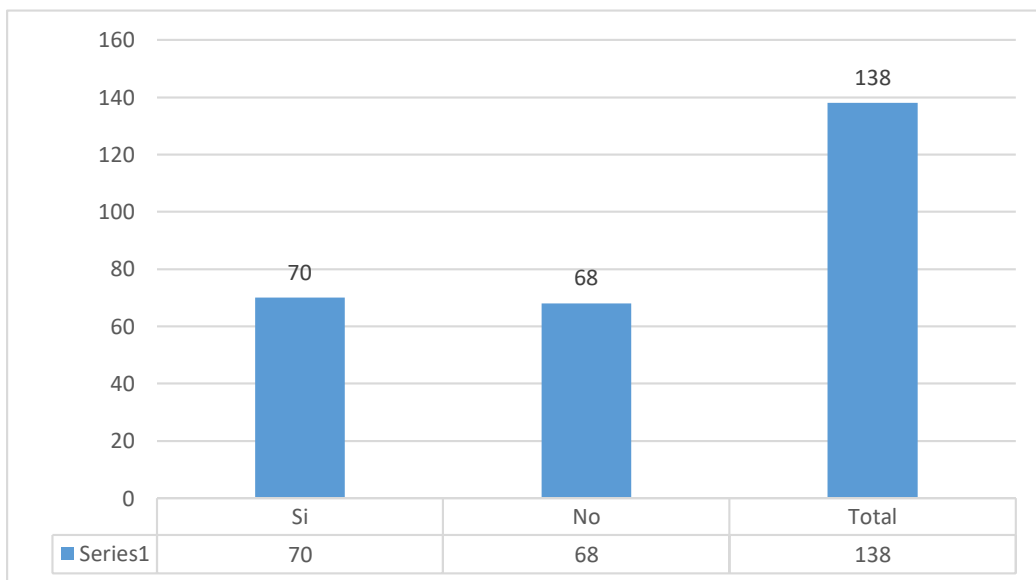


Figura 12. Evalúa sus resultados obtenidos.

Tabla 3.

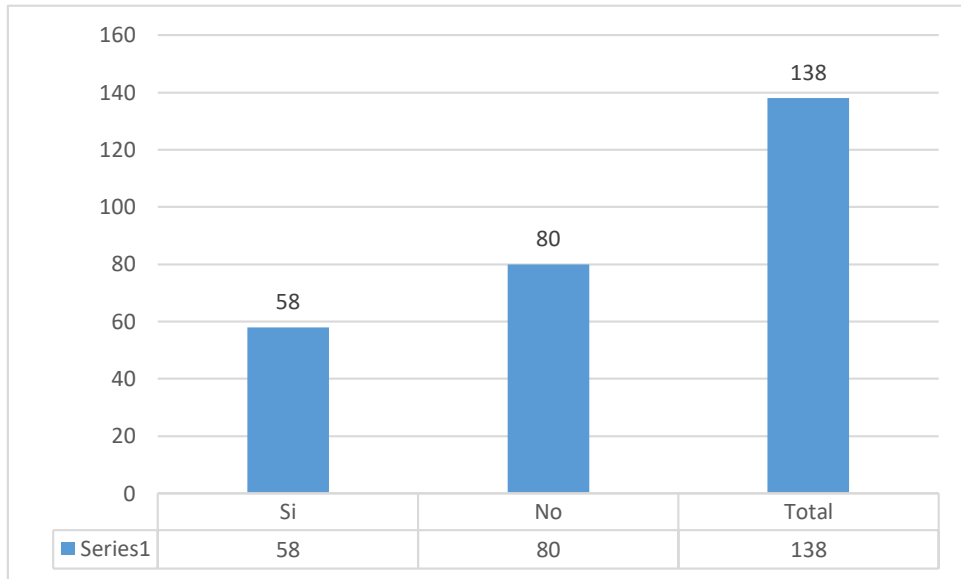


Figura 13. Usted implementa las herramientas de mejora.

Tabla 3.

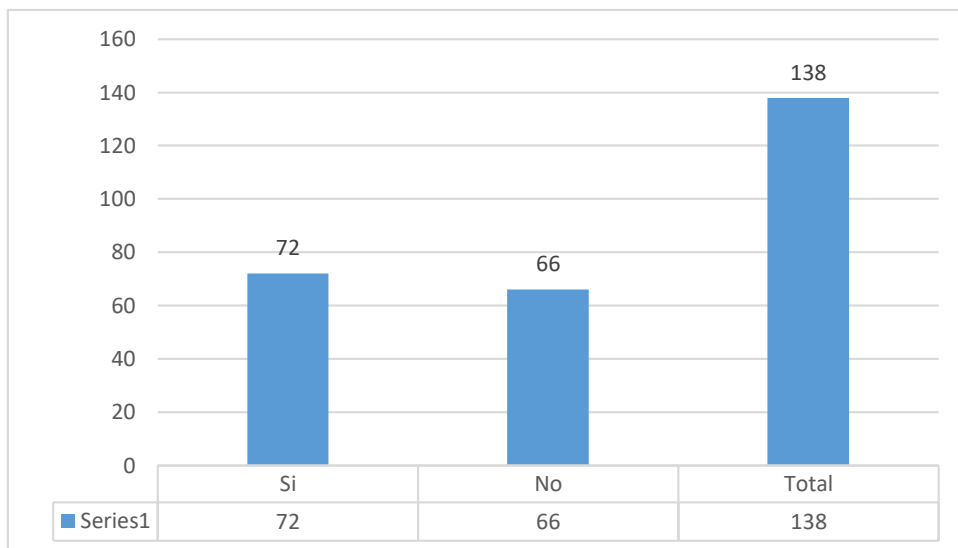


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Tabla 3.

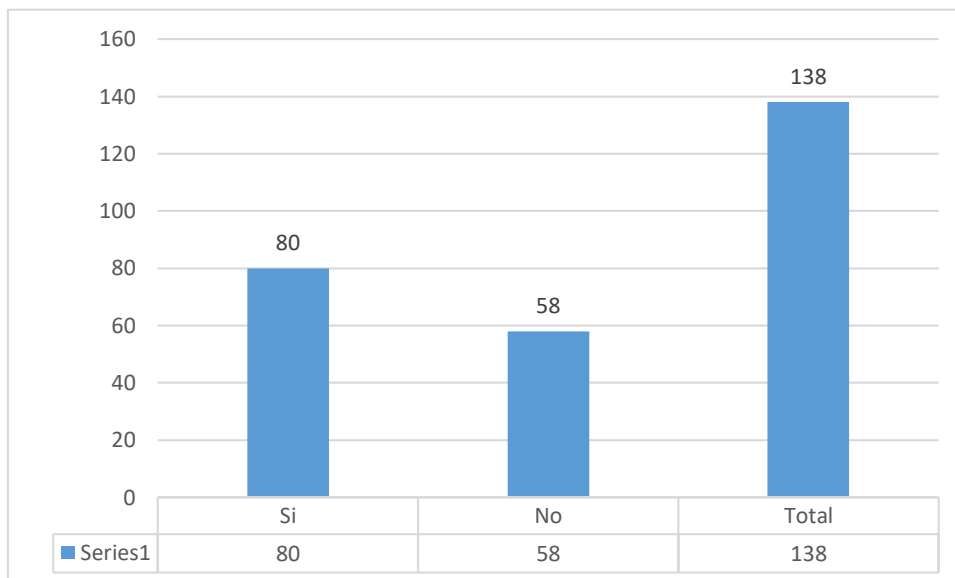


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.

Tabla 3.

Técnicas administrativas: liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro al por menor de ventas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (prendas de vestir y calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019.

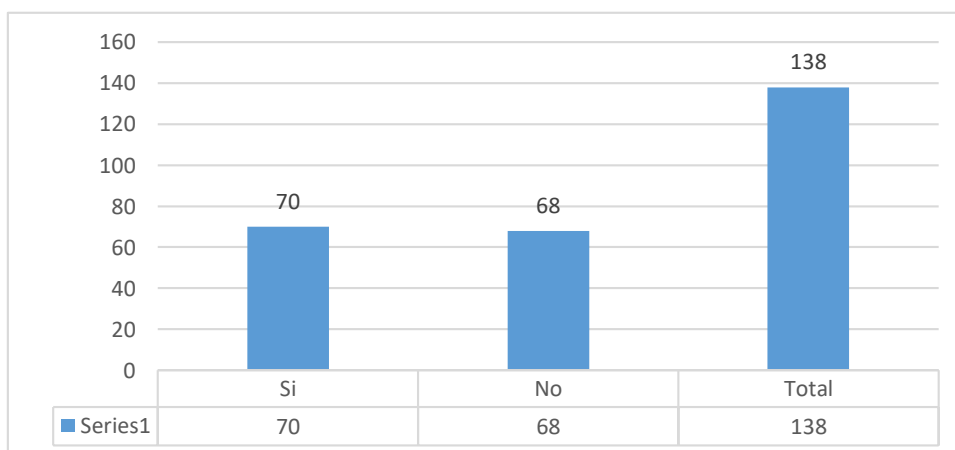


Figura 16. Usted tiene una comunicación clara con sus trabajadores.

Tabla 4.

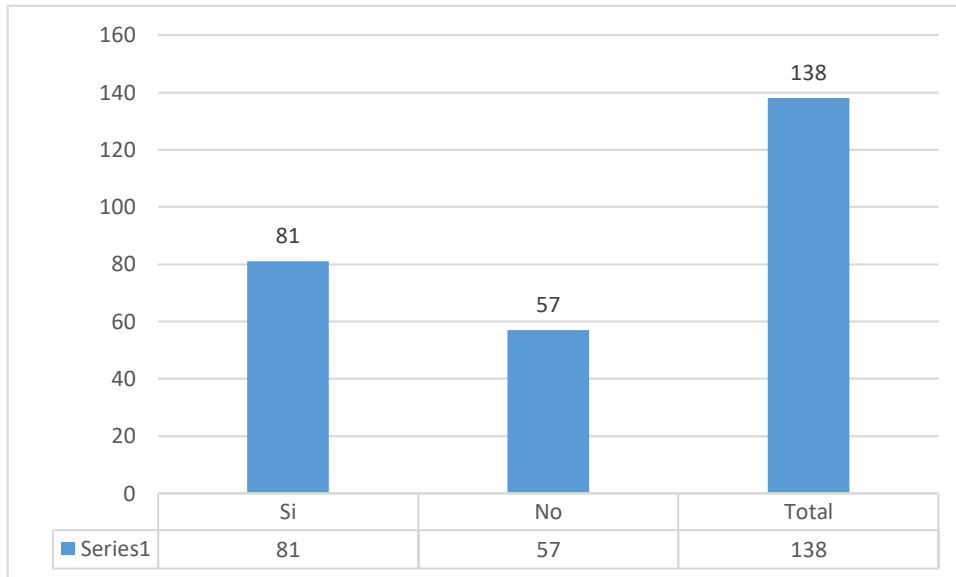


Figura 17. Usted tiene la capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores.

Tabla 4.

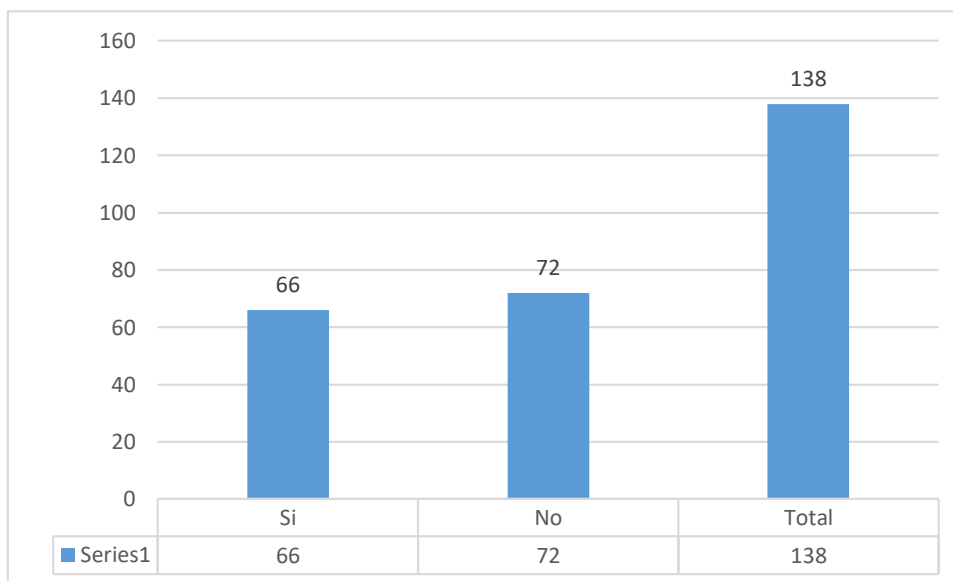


Figura 18. Usted se adapta a los nuevos cambios del mercado.

Tabla 4.



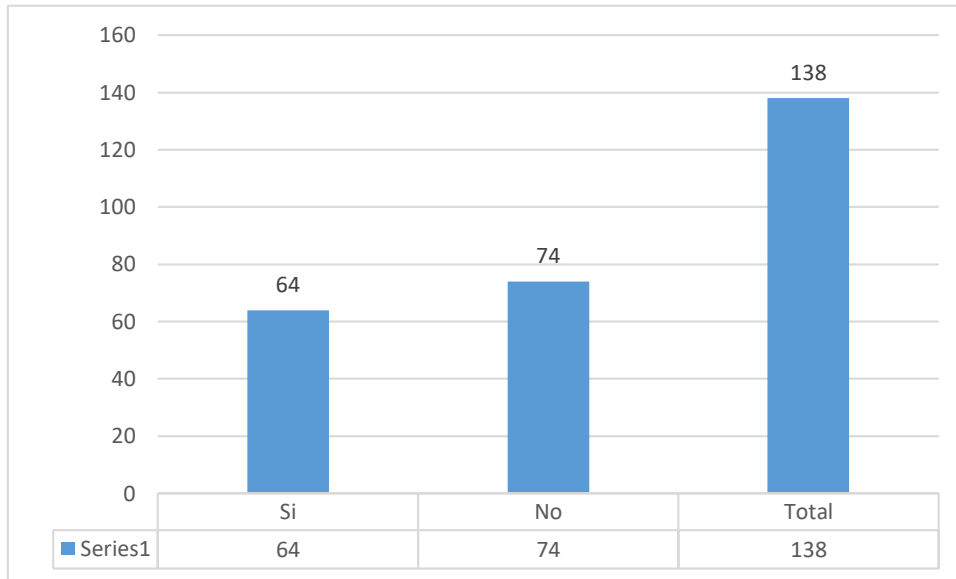


Figura 19. Usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados.

Tabla 4.

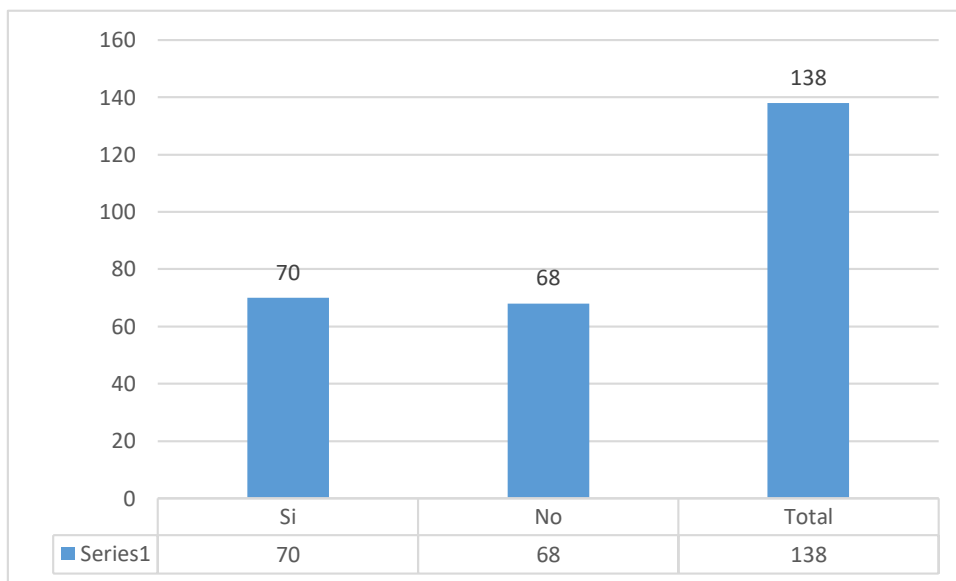


Figura 20. Cuando uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio.

Tabla 4.

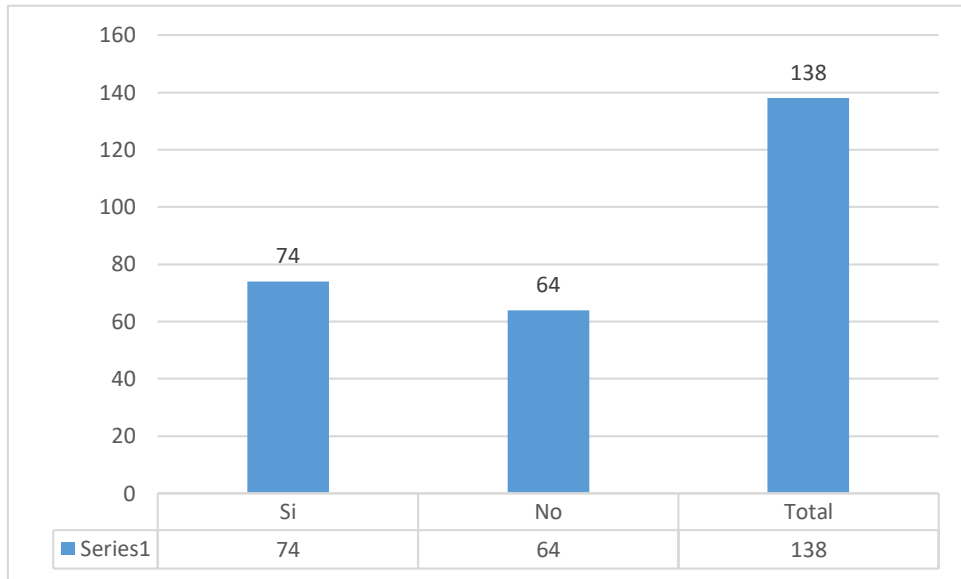


Figura 21. Usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores.

Tabla 4.

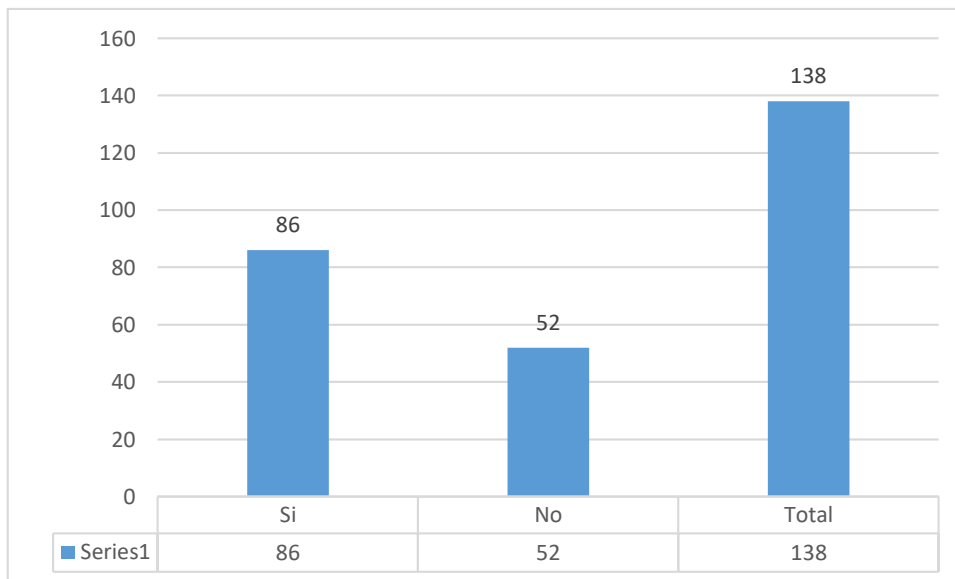


Figura 22. Promueve usted la participación activa en su empresa.

Tabla 4.

**Fotos como evidencia**



ORELLANO TARAZONA ANTHONY

INDICE DE ORIGINALIDAD

6%	0%	0%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	6%
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas: Activo      Excluir coincidencias: + 4%

Excluir bibliografía: Activo