



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE LAS HABILIDADES DEL LIDERAZGO  
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE PRENDAS DE  
VESTIR Y CALZADOS EN EL JIRON CARAZ DEL DISTRITO  
DE HUARAZ, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
AUTOR**

ORELLANO TARAZONA ANTHONY CARLOS

ORCID: 0000-0003-2933-164X

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Orellano Tarazona, Anthony Carlos

ORCID: 0000-0003-2933-164x

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000 – 0001 – 9618 – 6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

### **Presidente**

Mgr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

### **Miembro**

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

### **Miembro**

Mgr. 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.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Caratula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento .....	iv
5. Índice de contenido.....	vi
6. Índice de tablas .....	viii
7. Resumen .....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. HIPÓTESIS .....	33
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1. Diseño de la investigación .....	34
4.2. Población y muestra.....	35
4.2. Definición y operacionalización de variables .....	37
4.4. Técnicas de instrumentos de recolección de datos .....	37
4.5. Plan de análisis .....	39
4.6. Matriz de consistencia .....	41

4.7. Principios éticos.....	43
V. RESULTADOS .....	46
5.1. Resultados.....	46
5.2. Análisis de resultados .....	52
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES:.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73
Anexos.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la comunicación de las habilidades de liderazgo rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021 .....	45
Tabla 2. Características de delegar poder de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021 .....	45
Tabla 3. Características de la agilidad y adaptabilidad de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.....	46
Tabla 4. Características de cultivar habilidades con sabiduría de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz,2021.....	47
Tabla 6. Características de compartiendo información de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.....	47
Tabla 7. Características de autodirección de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.....	49

Tabla 8. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.....	49
Tabla 9. Elaborar una Propuesta de mejora de la calidad de las habilidades de liderazgo para un óptimo desempeño en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Existe una comunicación clara con sus trabajadores.....	106
<i>Figura 2.</i> Comprende a su trabajador después de un error.....	106
<i>Figura 3.</i> Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores.....	107
<i>Figura 4.</i> Usted orienta a sus trabajadores.....	107
<i>Figura 5.</i> Usted se adapta a los nuevos cambios del mercado.....	108
<i>Figura 6.</i> Usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados.....	109
<i>Figura 7.</i> Usted es tolerante con sus empleados.....	109
<i>Figura 8.</i> Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio.....	87
<i>Figura 9.</i> Observa usted que sus trabajadores fomentan el cambio en su empresa...	110
<i>Figura 10.</i> Usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores.....	110
<i>Figura 11.</i> Sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa.....	111
<i>Figura 12.</i> Promueve usted la participación activa en su empresa.....	111
<i>Figura 13.</i> Los empleados tienen capacidad para trabajar en equipo.....	112
<i>Figura 14.</i> Considera que en la actualidad en su empresa se trabaja con calidad.....	112
<i>Figura 15.</i> Considera que las habilidades del liderazgo podrían mejorar la calidad en la empresa.....	113

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal mejorar la propuesta de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz. La tesis fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo-propuesta. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 26 gerentes de las MYPES de una población de 26 empresas. A quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados; el 69.20 % de los representantes consideran que existe una comunicación clara con sus trabajadores, el 53.80 % algunas veces comprenden a sus trabajadores después de un error, el 53.80 % siempre tiene la capacidad de delegar autoridad a sus trabajadores, el 69.20 % siempre orienta a sus trabajadores, el 57.70 % algunas veces se adapta a los nuevos cambios del mercado, el 50.00 % siempre y algunas veces tienen la capacidad de ser paciente y tolerante con sus trabajadores, el 50.00 % nunca comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores. La tesis concluye que las empresas en su gran mayoría están preparadas para nuevos cambios del mercado, la deficiencia que tienen casi la minoría de los representantes es que existe desconfianza hacia los trabajadores a lo cual ellos podrían aportar con diferentes ideas para su desarrollo de su negocio.

**Palabras claves:** Habilidades de Liderazgo, Mejora, Microempresas.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research was to improve the proposal to improve the relevant factors of leadership skills for quality management in micro and small companies in the sale of clothing and footwear in the Caraz jirón of the Huaraz district. The thesis had a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design. For the collection of information, a sample of 26 MYPES managers from a population of 26 companies was used. To whom a questionnaire of 20 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results; 69.20% of the representatives consider that there is clear communication with their workers, 53.80% sometimes understand their workers after an error, 53.80% always have the ability to delegate authority to their workers, 69.20% always guide their workers, 57.70% sometimes adapt to new market changes, 50.00% always and sometimes have the ability to be patient and tolerant with their workers, 50.00% never share confidential information from their company with their workers. The thesis concludes that the vast majority of companies are prepared for new changes in the market, the deficiency that almost the minority of the representatives have is that there is distrust towards the workers to which they could contribute with different ideas for their business development.

**Keywords:** Leadership Skills, Improvement, Microenterprises.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El liderazgo y sus habilidades son actitudes de aquellos directivos o jefes que están comprometidos con el desarrollo de su empresa, en las cuales como resultados deben de conseguir y transmitir a los demás colaboradores la ilusión y motivación que es necesaria para lograr objetivos y misiones en equipo. La mayoría de organizaciones examinan lo importante de contar con líderes que tengan capacidades de mejorar en una economía global, internacional y regional pero pocas organizaciones tienen buena dirección que generan nuevas ocasiones necesarias para un desarrollo. Una persona que no teme al riesgo es reconocida por tener una actitud correcta tanto como el conocimiento, las habilidades y la experiencia empresarial para evolucionar el desempeño de un empleador. La gestión de calidad a implementar en el desarrollo de los negocios, tiene como propósito generar expectativas innovadoras en el liderazgo, que puede atraer y mantener la confianza de los clientes y otras partes interesadas.

El desarrollo global en la actualidad las micro pequeñas empresas con mayores éxitos son aquellas que son capaces de incluir la cultura digital, sin embargo, estas innovaciones no se pueden llevar a cabo solamente de manera tecnológica, si no también de un punto de vista organizativo, cultural y estructural. La mayoría de empresarios revelan que el desarrollo debería estar en el entendimiento de un jefe a un trabajador, introduciéndoles habilidades que son aquellas características sumergidas en las personalidades de un jefe en lo cual influye en los trabajadores en tener metas y objetivos positivos, para desarrollar nuevas habilidades de esta manera tener un impacto en la empresa con una buena comunicación y tener la capacidad de motivar a sus compañeros de trabajo, así mismo

para adquirir experiencia, creatividad, innovador y carismático, para convertirse en un líder (Maxwell, 2019).

A nivel internacional que más ha desarrollado es el país de china pues no es ninguna novedad el crecimiento económico que le permite poder aumentar sus exportaciones a todo el mundo son uno de los más resaltante en este rubro llamado prendas de vestir y calzados ya que tal país tiene una tecnología avanzada a los demás por la cual ha tenido una gran aceptación en cuanto a su demanda principalmente en la industria textil dejando así que este país pueda disminuir costos de producción logrando posicionarse en todos los mercados internacionales en consecuencia convirtiéndose en el principal competidor y amenaza en la industria local, el sector calzado en Perú ha tenido una experiencia de cambio radical debido a su aparición de China en el mercado, entre las importancias que se originó en este país tuvieron el 53% del total que china realizo en el 2018, además los productos de calzados en Perú muestra una caída en Abril del 2018, esto paso por la menor fabricación de zapatillas, zapatos, sandalias, para el mercado interno (Molina y Castillo 2019).

A nivel nacional en Perú, las MYPES que se dedican a la producción de bienes o de extracción de materias primas están dirigidas en un 44% por hombres que tienen la edad de 45 años, por otra parte en el sector comercio y servicio tienen un promedio de educación baja, es decir apenas cumpliendo su secundaria esto en su mayoría de casos, el 56% de ellos son jefes de casa, esto define que las MYPES serían las más importantes para la sostenibilidad económica del hogar que depende de los ingresos de sus empresas (Chau, 2018).

En el Perú, las MYPES que se dedican al comercio están dirigidas en un 75% por mujeres de 45 años, que en la mayoría culminó la secundaria, el 41% de los empresarios son dueños de este tipo de negocios, el 32% de empresas están formalizadas, además de la participación de las mujeres las MYPE muestran un resultado considerable de ventajas en el sector comercio ya que el 40% de las micro empresarias llevan algún tipo de registros de cuentas en lo cual hace beneficioso al desarrollo de sus empresas, el 59% tiene local propio y el 41 % tienen luz propia, por otro lado en este sector muestra ciertas carencias ya que sus trabajadores son familiares por las cuales no son remuneradas (Redacción Gestión, 2018).

El sector comercio (venta de ropa y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz), se caracteriza por tener alta demanda de venta de ropas y calzados en este jirón de Caraz ya que ellos empiezan desde ser vendedores ambulantes de esta manera ejercen experiencia empírica, por esta razón ellos no tienen ninguna experiencia en los procesos administrativos cabe resaltar que dentro de ellas está las habilidades del liderazgo, por otra parte se encontró deficiencias por la poca información de la municipalidad o del gobierno regional, esta desinformación provoca el cierre de los negocios antes de cumplir un año todo a falta de promover e incentivar a los representantes de las MYPES, para seguir desarrollándose de este modo encontramos deficiencias en las cuales debemos de influir motivar a los gerentes o dueños de cada micro empresa.

En los últimos años los negocios al menudeo tienen dificultades para poder crear confianza con sus trabajadores, por lo tanto como trabajadores directos a los clientes tienen deficiencia al comunicarse y generar confianza, en la cual se propone perfeccionar

las habilidades del liderazgo en las ventas de prendas de vestir y calzados, así mismo los clientes son claves porque ellos se convierten en diseñador al tiempo de cambio y agregan un nuevo modelo tanto de zapatos y ropas cambiándolas de diferentes características como colores, materiales y accesorios, de acuerdo a los gustos que puede tener cada persona y para comprenderlas debemos de tener una habilidad de liderazgo de paciencia y de entendimiento hasta de llegar a comprender y robar esa información de gustos de los clientes para que se lleven una satisfacción positiva dando la mejor calidad y garantía del producto y de esa manera el cliente se ira de forma satisfecha y nos podrá calificar por el servicio brindado y con el producto entregado. El enunciado del problema de la siguiente investigación sería: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021?

El problema planteado permite formular el siguiente objetivo general: Establecer las propuestas de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021

Para alcanzar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Implementar la comunicación para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

Incorporar para delegar poder para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

Contrastar la agilidad y adaptabilidad para el logro de la calidad en las micro y pequeñas

empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Implantar y cultivar habilidades con sabiduría para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Evaluar el efecto de cambio para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Detallar compartiendo información para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Indicar autodirección para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. Elaborar una Propuesta de mejora de la calidad de las habilidades de liderazgo para un óptimo desempeño en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

La presente investigación se justifica porque va permitir la propuesta de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021, por ello, es necesario la implementación de las habilidades del liderazgo y la gestión de calidad en las ventas al menudeo y su repercusión en la economía local, además de haber micro y pequeñas empresas con escasa asesoría y contar con un segmento poblacional de micro empresarios que aceptan la implementación del trabajo de investigación. Así mismo, la investigación ayudara para que el rubro de prendas de vestir

y calzados tengan una gestión de calidad para contribuir en el servicio para mejorar los ingresos económicos y mantenerse frente a las diferentes empresas, que también nos ofrece habilidades de liderazgo para el mejoramiento de trato de gerente a trabajador. Para la elaboración del presente trabajo de tesis se utilizará el diseño no experimental transversal que da a conocer con la recolección de los datos y con esto se realizará primeramente la aplicación de las encuestas. Los datos de recolección a través del instrumento mencionado serán ingresados a programas especializados por SPSS 22 para el respectivo procedimiento, con la presentación en tablas y figuras de los resultados para posteriormente realizar el análisis, la población fue conformada por 26 MYPES, pertenecientes al rubro de ventas al por menor de prendas de vestir y calzados en el distrito de Huaraz, de las cuales se tomarán en cuenta las 26 micro y pequeñas empresas porque ellas representaran la muestra de la tesis.

La viabilidad de la presente tesis se da gracias a que en el jirón Caraz del distrito de Huaraz existen muchas empresas dedicadas al rubro de actividades de servicios relacionadas a prendas de vestir y calzados, por lo que el acceso a información es posible, ello sumado al interés que existe por parte de los dueños en mejorar el control de calidad y una amplia bibliografía disponible con respecto al tema, determinan que el trabajo de tesis es factible y viable.

En consecuencia, es importante verificar si los dueños (gerentes) en la ciudad de Huaraz aplican el liderazgo al momento de gestionar la calidad, buscando así puntos de mejora en la gestión de los gerentes apoyados en el liderazgo y así mejorar la gestión de calidad aplicada por ellos mismos.

La tesis es de “diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta”. Para la recolección de información se utilizó una muestra de 26 gerentes de MYPES de 26 empresas. Se utilizó un cuestionario con 20 preguntas, para lo cual la técnica de la encuesta arrojó los siguientes resultados: el 69,20% de los delegados, la comunicación con los empleados fue clara, el 53,80% de los empleados entendieron a veces después de cometer errores, y el 53,80% siempre supieron dar fuerza. empleados, el 69,20% siempre lideran a los empleados, el 57,70% a veces se adaptan a los nuevos cambios del mercado, el 50,00% ser pacientes y tolerantes, el 50,00% nunca comparten información confidencial de la empresa con los empleados. El trabajo concluye que la mayoría de las empresas están bien preparadas para los nuevos cambios del mercado, y que la representación de casi una minoría es la desconfianza hacia los empleados que pueden aportar ideas diferentes para el desarrollo de su negocio.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes Antecedentes**

#### **internacionales Variable 1:**

##### **Habilidades de liderazgo**

Cisneros (2017) en su tesis *titulado El liderazgo como una herramienta de gestión para ampliar la productividad*, dicha investigación se realizó en la Universidad Técnica Salesiana sede de Quito Ecuador., 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 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.

#### **Variable 2: Gestión de calidad**

Arbelaez y Hoyos (2017) en la universidad Libre seccional Pereira facultad de ciencias económicas, administrativas y contables con especialización en planeación y gestión estratégica Pereira, *en su investigación sistema de gestión de calidad para la empresa de*

*venta de ropas liz styles, 2017*, identifico como mejorar la importancia de los gerentes hacia los empleados ya que el objetivo es atraer clientes son sabiduría y de motivar la compra, ya que teniendo en cuenta el mejoramiento continuo de establecer las actividades básicas del proceso para obtener los resultados correctos desarrollando el papel de líder en la implementación de la cultura de la calidad en la empresa ya que en la mayoría de ocasiones del ejemplo aprenden de los seres humanos. Dicha investigación es tipo descriptiva, método de la investigación se realizó mediante el censo a 200 clientes, el objetivo de la investigación es analizar, elaborar y diseñar para desarrollar la gestión de calidad, en uno de sus resultados más significativos menciona que los clientes tienen una satisfacción con la calidad y la atención ya que por esa razón vuelven hacer la compra de ropa esto da como resultado al 100 %; en conclusión los procesos o procedimientos requeridos de acuerdo al producto que ofrecen, con el fin de organizar y estructurar las tareas específicas por cada producto o servicio que se tiene que dar el resultado será tanto positivo por realizar de acuerdo a los procesos.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable 1: Habilidades de liderazgo**

Barrientos (2018) en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, *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.

Cruz (2017) en la universidad pontificia católica del Perú, *en su investigación de estilos de liderazgo de las microempresarias del sector comercio se desarrolló, 2017*, los emprendimientos en los negocios tienen estilos de liderazgo aplicados a la productividad y desarrollo, en 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 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.

Rodríguez (2017) en su tesis *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.

## **Variable 2: Gestión de calidad**

*Cornejo (2019) en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 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 ya que casi siempre hacen omiso a las indicaciones, 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.

*Tarrillo, Ramírez, Araujo, y Leonardo, (2017) en la Universidad Pontificia Católica del Perú, 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.

*Yarlaque (2017) en su tesis para optar el título profesional de licenciada de administración con titulo 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 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. 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, de esta manera recolecto estos datos importantes para realizar una nueva investigación.

Aguado (2017) en su tesis para obtener el título profesional de contador público con título *caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de ropa para damas de imperial-Cañete, 2016*. Lo cual en su investigación tuvo como objetivo general Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro compra/venta de ropa para damas de Imperial - Cañete, 2016. 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 a 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 tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la *investigación caracterización de la capacitación y la competitividad 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 de las MYPES en el rubro venta de ropa de menores, en el sector comercio, en la ciudad de Tingo María 2017. 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.

Ludeña (2017) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración con *investigación cuantitativa - descriptiva caracterización 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*. 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. 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 % se adapta a los cambios de los mercados dificultosos.

### **Antecedentes locales**

#### **Variable 1: Habilidades de liderazgo**

Sobrados (2017) tesis para optar el título profesional de licenciada en administración la *investigación lleva como título caracterización 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 2016*. 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 2013. 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) con tesis para optar el título profesional de licenciado en administración con *investigación caracterización de la competitividad de las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro venta de ropa para niños en el mercado modelo de la ciudad de Chimbote, periodo julio 2013 – 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 2013 \_ julio 2014. En sus resultados encontrados menciona el objetivo principal de las micro y pequeñas empresas que el 64.7 % son para generar ganancia ya que respetar opiniones de los demás es beneficioso para la empresa.

Duarte (2017) en su tesis 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.

Moreno (2017) en su tesis 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 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 % las habilidades de fomentar el cambio para su empresa y sus aspiraciones son buenas para el desarrollo de la empresa, también hace referencia que el 80 % delegan poder y autoridad.

Lopez (2017) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración con *investigación "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.

## **Variable 2: Gestión de calidad**

Charqui (2017) en su tesis *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-2016*, 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.

Arias (2017) en su tesis 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.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad ubicada en el título, solamente se presenta como línea de investigación, mas no como variable.

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

### **Gestión de calidad**

Gestión de calidad se ha requerido desde tiempos ancestrales, ya que los seres humanos siempre han requerido productos o servicios que cumplan con sus expectativas, la calidad está formada por normas. La calidad moderna aplicada en las organizaciones, en un inicio se centraba en disminuir los defectos de los productos; no obstante, con el tiempo se percató que requerían de una mayor atención de la administración de la calidad, una de

las normas es aprender, debes estar preparado para cualquier cambio en el mercado, por supuesto en tu negocio, para mejorar la calidad de lo que aprendes. para llegar a un objetivo positivo, Por ejemplo, en Egipto, con la construcción de las pirámides, ya se veían los sistemas de calidad, al sistematizar la construcción de las mismas para asegurar que estas cumplieran con lo estipulado, el liderazgo, como norma de la calidad es el papel más importante que debe desempeñar como líder se logrará perfeccionando sus fortalezas de esta manera. Entre 1900 y 1940 la calidad consistía en excluir aquellos productos terminados que tenían defectos y enviar al cliente el resto del producto de calidad, Ciertamente, este proceso implicaba desperdicios que eran traducidos en pérdidas de dinero. A partir de entonces, comenzó la evolución de la calidad la innovación, el descubrimiento de personas con imaginación creativa, la lluvia de ideas para el crecimiento de la empresa, es muy necesario ganarse la confianza de todos los empleados para que estén al tanto de las tareas a realizar. Surgió la primera mente con el control de la calidad y tuvo sus orígenes en Japón, en el año 1950, sus principios en Toyota, Diseño, estas son las personas que necesitas reconocer porque reconocen el lenguaje de la empresa, es decir, identificarán los productos y faltantes que buscan los clientes, estadounidense Shewhart (1931) sentó las bases del Control Estadístico de Procesos, el cual remarcó la importancia de reducir la variación en un proceso de manufactura para evitar las no conformidades, Alinearse con las reglas, la visión y la misión de la empresa para garantizar la seguridad del personal de servicio al cliente, el Control de calidad al estilo japonés, contribuyendo al desarrollo del país después de la Segunda Guerra Mundial, la disponibilidad, donde la confianza entre los representantes y las personas se

verá reflejada en el tiempo en que podemos utilizarla en diversos temas, esto sucede cuando las personas tratan de solucionar problemas inesperados que puedan presentarse en el negocio sin esperar, ya que el gerente puede intervenir con anticipación. En la actualidad, la tendencia en los sistemas de gestión implica la integración de los sistemas en uno solo, y no como tradicionalmente se venía manejando. (Benzaquen, 2021)

### **Las dimensiones de las habilidades del liderazgo**

De acuerdo con Hiriyappa (2019) los líderes pueden desarrollar diferentes formas de habilidades de acuerdo a las prácticas realizadas, cada individuo tiene diferentes características en la cual pueden tener habilidades de gestión en recursos humanos, habilidades conceptuales y las habilidades personales en una empresa; las habilidades de liderazgo tienen de un punto de vista centrada en el líder sobre el liderazgo; sin embargo, las habilidades de liderazgo están centradas en características de las personalidades que naturalmente consideramos que son innatas y que probablemente sean fijas. Las habilidades de liderazgo se establecen en las habilidades y las habilidades que se pueden aprender y desarrollar, si bien se sabe que las personalidades evidentemente se desempeña un papel importante en el liderazgo, las habilidades incitan que se necesita conocimientos y habilidades para un liderazgo efectivo.

Las habilidades de liderazgo son definidas como la capacidad de emplear conocimientos y competencias para el logro de un conjunto de metas y objetivos para la administración de una empresa, según Robert Katz sugiere que la administración efectiva se desarrolla depende de tres habilidades personales que fundamentalmente son básicas para liderar,

estas son, ver la parte técnica, humana y conceptual, con esto Katz argumenta que las habilidades son bastantes diferentes de los rasgos y cualidades que tiene cada líder, con esto implica que los lideres se puedan lograr y realizar de acuerdo a cada habilidad que tiene y puedan ser entrenadas para ser desarrolladas para cumplir objetivos para la empresa. (Hiriyappa, 2019)

### **Dimensión 1: Habilidades de comunicación**

Los grandes lideres tienen que instruirse las habilidades de comunicación en las cuales Estas habilidades incluyen hablar, construir relaciones, habilidades sociales y la capacidad de operar en un entorno público donde puede ver la transparencia de su trabajo, así como la toma de decisiones valientes, escuchar, la capacidad de confrontar y persuadir a otros, el empoderamiento y las habilidades, la conciencia social en el liderazgo es clave para ganar confianza. Las habilidades de comunicación son una fortaleza personal y profesional como gerente, debe mantener buenas habilidades de comunicación, ser capaz de llevarse bien con los demás, tener empatía y desarrollar y guiar el comportamiento de los demás. La idea de construir una buena relación con sus empleados y darles la confianza para hablar y usarla como una futura relación comercial es muy importante. (Hiriyappa, 2019)

### **Dimensión 2: Habilidades para delegar poder.**

Los gerentes tienen la capacidad de delegar en los subordinados, y la capacidad de delegar permite que cada empleado tenga objetivos claros e iniciativa, poder

aprender actividades para observar el progreso y dar retroalimentación positiva cuando se ve un buen trabajo en la dirección correcta, sí Interesado en la opinión de los demás un líder que confía en su equipo, comparte sus habilidades y su visión para sacar lo mejor de los demás, respeta y guía a sus seguidores y empodera a otros para que tomen acción. (Hiriyappa, 2019)

### **Dimensión 3: Habilidades de agilidad y adaptabilidad.**

En esta habilidad, con sentido de urgencia, toma de decisiones, compromiso con la visión y sin miedo al fracaso, al riesgo, nos encontramos en mercados donde las organizaciones han hecho todo lo posible para mejorar sus cadenas de suministro, aumentando la velocidad y reduciendo costos, capacidad de poder, mente abierta, fuerte persuasión, maneja con gracia los obstáculos, inteligente para tomar decisiones y llevarse bien con los demás, pensamiento estratégico, crea iniciativa en el trabajo de un empleado, es importante saber adaptarse. Esto es valioso en el mercado cambiante en el que nos encontramos, y lo más importante, en un momento en el que la tecnología e innovación influye cada vez más en las decisiones de los clientes, tiene inteligencia callejera, tiene habilidades para tomar decisiones y una buena comprensión (Hiriyappa, 2019)

### **Dimensión 4: Cultivar habilidades con sabiduría.**

Los líderes desarrollan su inteligencia buscando el consejo de otros que buscan nuevas experiencias en cada trabajo para desarrollar nuevas habilidades y competencias de liderazgo. Los líderes curiosos resuelven los problemas rápidamente. Aprenden

conscientemente y disfrutan de cada actividad. Con sabiduría, podrás decir lo correcto en el lugar correcto en el momento correcto, y sabrás que estás con la persona correcta, guardarás silencio y prestarás atención a cada opinión expresada, sin juzgar. usted mismo o cualquier otra persona estás esperando el momento adecuado y estás listo para admitir y ser adecuado, este momento puede ser una larga espera, pero tienes que mostrar paciencia y tolerancia es la capacidad de representar la sabiduría, saber qué es qué y cómo lidiar con efectivamente. (Hiriyappa, 2019)

#### **Dimensión 5: Efecto de habilidad de cambio.**

Los grandes líderes usan las habilidades de cambio para mejorar sus empresas, la sociedad y la cultura, desarrollando el potencial de cualquier gerente o propietario de un negocio, ayudándolos a tener éxito, impulsando y desafiando el proceso, y muchos hoy, obligando a las empresas a moverse más rápido. reaccionar para seguir trabajando, el cambio siempre está la gestión eficaz es uno de los factores más críticos a medida que se vuelve más complejo y los negocios evolucionan constantemente, es importante mencionar cómo los negocios están cambiando. Para ello, es interesante comprender qué factores están relacionados con los cambios empresariales, como la incertidumbre del entorno empresarial. (Hiriyappa, 2019)

#### **Dimensión 6: Compartiendo información.**

En las empresas, es importante que los gerentes compartan información con los empleados sobre cómo funciona la empresa y comprendan cómo trabajan los empleados en relación con los objetivos comerciales estratégicos, esto es muy importante

ya que el gerente tiene que tener confianza con sus colaboradores todo esto para que pueda traer nuevas opiniones e innovaciones de esta manera se contrarrestará con la competencia esto desarrolla las habilidades de confianza de compartir información y de tener a tu lado al trabajador como al cliente. (Hiriyappa, 2019)

### **Dimensión 7: Autodirección.**

Las habilidades de autogestión de un líder son participar activamente en una empresa o grupo de trabajo, pensar críticamente, conducir a los empleados fuera de cualquier estrategia para comprender la empresa, ayudar a los empleados a comprender cómo apoyar y promover el logro de metas y desarrollar nuevas ideas. (Hiriyappa, 2019)

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

Según Murillo (2017) destaca que los criterios de Deming también son conocidos como ciclo Deming, donde van acompañados de etapas encaminadas a mejorar los negocios, ya que son utilizados por empresas que quieren mejorar los estándares de calidad y operar de manera más eficiente, como un factor importante que abre nuevas oportunidades para nosotros tipo de cliente, porque la competencia en cualquier campo se organizará, si se usa correctamente puede ayudar a que las empresas mejoren sus niveles de rendimiento y productividad, por lo tanto, los beneficios se lograrán mediante la mejora continua, el aumento de la productividad y la utilización limitada, que es uno de los mayores beneficios del fortalecimiento de las operaciones logísticas. Puesto que todo el trabajo y esfuerzo se orienta al logro de los objetivos propuestos, Estas fases se denominan PDCA (Plan, Do, Check, Act). El modelo incluye las siguientes cuatro fases:

## **Las dimensiones de la gestión de calidad**

### **Dimensión 1: Plan (planificador)**

Para empezar, en la fase de planificación lo que se busca es analizar la situación de la empresa y sus necesidades , Es el principio todo tipo de negocio para ser completado y completamente implementado, después encontrar las áreas que puedan ser susceptibles de mejora y basado en ello establecer los objetivos que se deben alcanzar, las asignaciones deben planificarse en términos de tiempo, esta optimización se hace a través de la logística, por lo que para llegar a esta etapa se deben considerar estos puntos importantes; (entrada, proveedores y clientes, recopilación de datos, detección de problemas) Claro que, para que este paso resulte efectivo se deben recopilar datos, proponer ideas, establecer los objetivos y definir las acciones, así como los tiempos para lograr los resultados con el objetivo de impulsar el desarrollo de la empresa (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

### **Indicador: Establecer objetivos**

En esta etapa se planea los objetivos que deben alcanzar la optimización de una estructura sistemática dependiendo a los problemas que se deben de solucionar (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

### **Dimensión 2: Do (hacer, desarrollo)**

Luego que ya se tiene definido lo que se espera alcanzar y las acciones que se deben tomar, se deben implementar, en este periodo implementación del plan ejecución los empleados comienzan a trabajar para lograr las metas establecidas durante la capacitación previa del

gerente, en esta etapa se recomienda monitorear el grupo de trabajo y, si es necesario, iniciar una prueba piloto, principalmente, en este paso se deben dirigir, organizar y asignar los recursos correspondientes; así como señalar responsabilidades para llevar a buen término la ejecución (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

### **Indicador: Implementación**

Se debe de implementar el plan de ejecución en la que los trabajadores cumplen con logros y metas establecidas durante la realización del trabajo todo esto con el apoyo de capacitaciones realizadas por el gerente (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

### **Dimensión 3: Check (comprobar o verificar)**

En efecto, la verificación es el proceso de control que debe perseguir luego de haber implementado el plan, se verifica el efecto que se definieron inicialmente de esta forma, se continuará con la evaluación de los resultados en base a que se lograron de manera efectiva y/o eficiente en las medidas tomadas, ahora lo más importante es establecer si se está cumpliendo con los objetivos. Para saber si están logrando las mejoras o no. Para ello es preciso cualificar el plan, Supervisar su implementación y dejar documentada la información con las conclusiones obtenidas (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

### **Indicador: Efecto**

Se evalúa y verifica los resultados en base que se debe de lograr la efectividad y/o eficiencia (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

#### **Dimensión 4: Act (actuar)**

Finalmente se examina los resultados logrados en la fase de verificación. Con estos datos se preparan los informes y los análisis, si el resultado es prospero se implementa la mejora de forma concluyente y si no, se hacen los cambios correspondientes. Se aprenden lecciones, donde si hay errores, se consideran acciones correctivas y por el contrario, si los resultados son sobresalientes, los cambios se documentan e incorporan a los procesos de negocio. Esto fortalecerá los esfuerzos de la empresa para crecer formalmente (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

#### **Indicadores: acciones correctivas**

Se comprueba los resultados obtenidos en la cual podemos ver los errores y de tal manera corregirlas (Cuatrecasas y Gonzáles, 2017).

#### **Micro y pequeñas empresas – MYPE**

Perú (2018) Este decreto tiene como objetivo promover las microempresas y aumentar la competitividad, por ejemplo, brindando servicios o productos de calidad. Una MYPE es una entidad económica creada por un grupo de personas dentro de cualquier corporación física o jurídica con el propósito de lucrar con la producción, comercialización y extracción.

(Congreso de la republica del Perú, 2018) las micro, pequeñas y medianas empresas se dividen por categoría de negocio y volumen de ventas anuales:

#### ***Microempresas.***

La demanda anual de las microempresas tiene el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

***Pequeña empresa.***

La demanda es mayor a 150 UIT, llegando al monto de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

***Mediana empresa.***

La demanda es mayor a 1700 UIT y hasta el monto tope de 2300 (UIT).

El crecimiento máximo anual de la demanda especificado en la MYPE será determinado por el Ministerio de Economía y Finanzas, el cual será realizado cada (2) años por el Ministerio de la Producción. Entidades públicas y privadas buscarán medidas iguales para crear una base de datos única que se ejecutará de acuerdo a la formalización de cada sector rubro ventas de prendas de vestir y calzados

En estos tiempos en que el comercio ambulante, callejero o informal es omnipresente, la realidad más común es el caos y la confusión pública, a veces incluso el enfrentamiento y la violencia con las autoridades municipales, en cuyo caso una sociedad bien diseñada uniforme y controlada generarán un crecimiento económico positivo en este rubro de ropas y calzados.

(Ludeña L. , 2017) mencionó que en el sector Ancash, gracias a los ingresos de la minería clásica, muestra características económicas que le permiten instalar grandes supermercados como Metro, Vía Plaza, Chimbote Plaza, fomentando la economía y la

innovación. La ubicación económica y los puestos de trabajo se encuentran principalmente en pequeñas y microempresas. Este dato proviene del Ministerio de la Producción. En 2017 se registraron oficialmente como MYPE en nuestro distrito 40,156 personas y se emplearon 76,700 personas.

## **Marco conceptual**

### **Fidelización**

La lealtad del cliente a una marca depende de los productos y servicios que se le ofrecen, crea satisfacción en el cliente, los clientes deben estar satisfechos con la atención de los empleados, genera confianza para que los clientes regresen. (Sonalellas 2014)

### **Equivalencia**

Es una clasificación de equivalencia diseñada para proporcionar a los clientes la misma igualdad entre los empleados, ya que todos deben estar motivados y enseñados por igual. Solanellas (2014)

### **Emplatado**

Este es el comienzo de un gerente que se destacará con su desempeño, como un derecho, de esta manera en una micro pequeña empresa que se desarrolla de manera innovadora y es capaz de adaptarse a los nuevos cambios que se presentan en el mercado. (Solanellas 2014).

### **Marca**

Incluida la esencia y la creación, la diferencia con los demás, que tiene mucho que ver con la forma de pensar y comportarse y que también hay que trasladar, la energía, el impacto, dónde debe ser única la marca y dónde comprobar los demás. enfatizar las características comerciales de los representantes. Costa (2001)

## **ISO**

Las normas ISO ayudan en el desarrollo empresarial, porque los bienes o servicios se entregan de manera eficiente, donde los representantes serán capacitados y con la ayuda de la gestión de calidad, la economía crecerá. (Wagenberg, 2009)

## **Comparación paralela**

De la misma manera sucede la comparación de trabajadores, vemos quién se comunica mejor con los clientes, se acelera la confianza, se considera a este trabajador como el mejor representante, y así es capaz de liderar a los demás, y finalmente se hace una comparación. (Wagenberg, 2009)

## **Eficaz**

Inculque nuevas habilidades en los nuevos líderes para expandir su potencial para desarrollar nuevas habilidades y descubrir si son el líder de principios que necesitan para ser efectivos en el logro de metas importantes para el crecimiento de su negocio. (Significados, 2018)

## **Calidad**

La cualidad de un líder no es ser un jefe autocrático. Los líderes respetan las opiniones y sugerencias de sus subordinados. También se puede explicar que la calidad no es un producto, sino que la calidad del servicio radica en los beneficios más rentables. (Cuatrecasas y Gonzales 2017)

### **III. HIPÓTESIS**

(Hernández, Fernández y Baptista, 2017) menciona que la hipótesis viene a ser la guía específica de la investigación que se realiza luego de que el investigador haya terminado su investigación, donde buscare probar el nuevo conocimiento que adquirió durante la investigación el cual puede ser cierta y a la vez no, ya que se basara en supuestos, la hipótesis tiene y busca relación con la evidencia científica para sustentar el supuesto.

En esta investigación titulada, propuesta de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021; no se formula hipótesis porque solo se realizará las características de la variable en estudios, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2017) se formula una hipótesis cuando se requiere predecir hechos a medir o evaluar entre relación una o más variables.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental- transversal-descriptivo- de propuesta.

**No experimental:** Diseño de la investigación fue no experimental, porque no se intervendrá en la realidad ya que no existirá la manipulación de la variable y es de corte transversal, los datos se compilarán en un único momento mediante la aplicación de una encuesta ya que esto permitirá procesar los datos recopilados a través de la estadística (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

**Fue transversal.** Analiza datos de variables que estén recopiladas en un tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido, Este tipo de estudio también se conoce como estudio transversal, estudio transversal y estudio de prevalencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Fue transversal porque la investigación propuesta de mejora de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, con un inicio y un fin específicamente el año 2021.

**Fue descriptivo:** Una investigación es descriptivo si solo se dan características específicas de la población identificada en el estudio, el estudio se enfoca más en qué buscar que en por qué, solo describe el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

descriptivo porque describe solo las principales características de la calidad de los servicios de gestión de calidad para las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz.

**De propuesta:** El plan de mejora propuesto contempla la creación de una evaluación para que la revisión de la evaluación pueda completarse de manera oportuna y segura. El plan de mejora se evaluará de dos formas, por un lado, se recomienda una evaluación parcial en cada momento especificado. Duración de la operación: primer año (corto plazo), segundo año (mediano plazo) tercer año (largo plazo). En cada uno de estos momentos, la evaluación debe mostrar producidos durante este tiempo, o quizás aquellos que han sido descontinuados (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Fue de propuesta porque se realizó la elaboración de un plan de mejora a los resultados obtenidos en la investigación, titulada: propuesta de mejora de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, con un inicio y un fin específicamente el año 2021.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

Es el conjunto de personas en la que se desea conocer algo de una investigación esto puede estar constituido por personas, animales, registros médicos de una población entre otros o como también pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Estuvo conformada por un total de 26 gerentes de las micro y pequeñas empresas que son pertenecidas al rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021 (ver anexo D)

### **Muestra**

Es un subconjunto en la cual parte del universo o población en la que se llevara a cabo la investigación, en la que se tiene procedimientos para alcanzar la cantidad de elementos de la muestra como formulas, lógica entre otros (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

Se utilizo una muestra total de 26 gerentes de las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

Se utilizo una muestra censal.

## 4.2. Definición y operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Habilidades del liderazgo	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.	Para ser un buen líder debe ser una persona que sea digno de imitarse, en la cual siempre deberían ser observadores, con independencia lo que puedan hacer los empleados, se puede decir que un líder es un ejemplo a seguir en la que como cualidades debe tener es la motivación, empatía, capacidad analítica y humildad, estas son las principales características de un líder todo esto para el desarrollo de una organización.	comunicación	Comunicación asertiva	1. ¿La comunicación son habilidades que tiene como capacidad en relacionarse con simpatía?	Cuestionario aplicado a los colaboradores	Likert
			delegar poder	Delegar autoridad	2. ¿El líder respeta y orienta a sus seguidores y permite que los demás actúen y delega autoridad?		
			agilidad y adaptabilidad	Adaptarse a los nuevos cambios	3. ¿Se adapta a los nuevos cambios del mercado y demuestra capacidad y fortaleza de mejora?		
			cultivar habilidades con sabiduría	Capacidad de ser paciente y tolerante	4. ¿desarrollar nuevas capacidades y estrategias de liderazgo?		
			efecto de cambio	Inspira confianza Fomenta el cambio	5. ¿Fomenta el potencial o cambio e inspira confianza que ayudan a que tenga éxito la empresa?		
			compartiendo información	Comparte información	6. ¿Es importante en una empresa que el líder comparta información con los trabajadores de cómo está funcionando la empresa?		
			autodirección	Participación activa	7. ¿La capacidad de auto dirigencia en el líder es tener una participación activa en la empresa o en equipos de trabajo?		

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Gestión de calidad	Gestión de calidad se ha requerido desde tiempos ancestrales, ya que los seres humanos siempre han requerido productos o servicios que cumplan con sus expectativas, la calidad está formada por normas. La calidad moderna aplicada en las organizaciones, en un inicio se centraba en disminuir los defectos de los productos; no obstante, con el tiempo se percató que requerían de una mayor atención de la administración de la calidad (Benzaquen, 2021)	Según Murillo (2017) destaca que los criterios de Deming también son conocidos como ciclo Deming, donde van acompañados de etapas encaminadas a mejorar los negocios, ya que son utilizados por empresas que quieren mejorar los estándares de calidad y operar de manera más eficiente, como un factor importante que abre nuevas oportunidades para nosotros tipo de cliente, porque la competencia en cualquier campo se organizará, si se usa correctamente puede ayudar a que las empresas mejoren sus niveles de rendimiento y productividad	Planear	Establecer objetivos	1.¿Planean sus objetivos antes de iniciar sus actividades? 2.¿Reporta con objetivos personales dentro de la empresa?	Cuestionario aplicado a los colaboradores	Likert
			Hacer	Implementar	1.¿Reciben capacitaciones de forma que se cumplan de acuerdo a la empresa? 2.¿ se organizan las actividades de acuerdo a las habilidades?		
			Verificar	Efecto	1.¿Controlan el desarrollo de sus actividades en la empresa?		
			Actuar	Acciones correctivas	1.¿reducen errores después de una acción correctiva? 2.¿implantan estrategias de corrección?		

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

##### **Técnica**

La técnica que se utilizó será la encuesta, el cual permite obtener datos e informaciones medibles, para que después estas pasen a ser procesadas e interpretadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

La técnica que se utilizó en dicha investigación para el recojo de información fue la encuesta, el cual fue dirigido a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

##### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el cual permite plantear diversas interrogantes, en la forma que se crea conveniente, para que así, estas sumen en el desarrollo de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

El instrumento fue el cuestionario, el cual contó con 7 preguntas en escala de Likert (Anexo 5), las preguntas fueron diseñadas en relación a los objetivos, el cual fue dirigido a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro venta al por menor de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

#### **4.5. Plan de análisis**

(Hernández, Fernández y Baptista, 2017) menciona que el procedimiento a seguir para la recolección y análisis de datos será el siguiente: La aplicación fue las encuestas a los gerentes de las micro y pequeñas empresas; en las que se procederá los datos obtenidos

con los programas mencionados, en la que se analizó los datos procesados, y la presentación fue de interpretación de los datos obtenidos.

Los datos recopilados a través de técnicas e instrumentos, serán ingresados a los siguientes programas especializados en el procesamiento de datos: MS Word, MS Excel y SPSS 25 para su respectivo procesamiento, presentación en tablas, gráficos y para, finalmente, su análisis estadístico.

Microsoft Excel: se empleó para realizar la tabulación de la información recogida a través de las encuestas, para su presentación en tablas y figuras estadísticas, Microsoft Word: se utilizó para la realización de toda la estructura de la investigación, los cuales se basaron en las indicaciones de nuestro asesor, Spss: se empleó para el procesamiento de datos y a la vez para medir la confianza del cuestionario, utilizando el alfa de Cron Bach, Turnitin: esta aplicación fue fundamental durante la investigación ya que nos mide el nivel de coincidencia con otras investigaciones y así evitar cometer plagio en el desarrollo de toda la investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Propuestas de mejora de los factores de los relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021	¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021?	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer las propuestas de mejora de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Implementar la comunicación para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021. 2. Incorporar para delegar poder para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021 3. contrastar la agilidad y adaptabilidad para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021 4. Implantar y cultivar habilidades con sabiduría para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados</p>	<p><b>Variable 1:</b> Habilidades de liderazgo</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de calidad</p>	(Hernández, Fernández y Baptista, 2017) menciona que la hipótesis viene a ser la guía específica de la investigación que se realiza luego de que el investigador haya terminado su investigación, donde buscara probar el nuevo conocimiento que adquirió durante la investigación el cual puede ser cierta y a la vez no, ya que se basara en supuestos, la hipótesis tiene y busca relación con la evidencia científica para sustentar el supuesto.	<b>Diseño de la investigación</b> Se utilizó el diseño de investigación. No experimental-transversal-descriptivo-de propuesta	<b>Población:</b> La población estuvo conformada por un total de 26 colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el distrito de Huaraz, 2021 <b>Muestra:</b> 26 gerentes del rubro prendas de vestir y calzados.	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario en escala de Likert.	Se utilizó los diferentes programas informáticos de Microsoft y otros (Excel, Word, Spss, turnitin)

		<p>en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>5. evaluar el efecto de cambio para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>6. Detallar compartiendo información para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.</p> <p>7. Indicar autodirección para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empeñas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021</p> <p>8. Elaborar una Propuesta de mejora de la calidad de las habilidades de liderazgo para un óptimo desempeño en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.</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 hizo 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 en el Jr. Caraz, del distrito de Huaraz, además se les menciona que se respetó 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 viene informando 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.

**Principio de justicia,** una vez que se obtuvo la aceptación del protocolo del consentimiento informado, a cada participante de la muestra se le aclaró 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 a 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 consideró las normas de conducta de ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de protocolos de consentimiento informado, están aceptando 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 Jr. Caraz del distrito de Huaraz, por lo tanto, no se causó daño ni existe riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente. Por ello no se declaran daños, riesgo ni beneficio potenciales sobre ellos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de la comunicación de las habilidades de liderazgo rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de la comunicación	N	(%)
Existe una comunicación clara con sus trabajadores		
Siempre	18	69.20
Alguna veces	8	30.80
Nunca	0	0.00
Total	26	100.00
Comprende a su trabajador después de un error		
Siempre	11	42.30
Algunas veces	14	53.80
Nunca	1	3.80
Total	26	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 2

*Características de delegar poder de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.*

Características de delegar poder	N	(%)
Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores		
Siempre	14	53.80
Alguna veces	12	46.20
Nunca	0	0.00
Total	26	100.00
Usted orienta a sus trabajadores		
Siempre	18	69.20
Algunas veces	7	26.90

Nunca	1	3.80
Total	26	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 3

*Características de la agilidad y adaptabilidad de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de la agilidad y adaptabilidad	N	(%)
usted se adapta a los nuevos cambios del mercado		
Siempre	10	38.50
Alguna veces	15	57.70
Nunca	1	3.80
Total	26	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 4

*Características de cultivar habilidades con sabiduría de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de cultivar habilidades con sabiduría	N	(%)
usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados		
Siempre	13	50.00
Alguna veces	13	50.00
Nunca	0	0.00
Total	26	100.00
Usted es tolerante con sus empleados		
Siempre	15	57.70
Algunas veces	10	38.50

Nunca	1	3.80
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 5

*Características de los efectos de habilidad de cambio de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de los efectos de habilidad de cambio	N	(%)
Cuando uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio		
Siempre	14	53.80
Alguna veces	11	42.30
Nunca	1	3.80
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>
Observa usted que sus trabajadores fomentan el cambio en su empresa		
Siempre	10	38.50
Algunas veces	11	42.30
Nunca	5	19.20
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 6

*Características de compartiendo información de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de compartiendo información	N	(%)
Usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores		
Siempre	4	15.40
Alguna veces	9	34.60
Nunca	13	50.00

Total	26	100.00
-------	----	--------

---

Sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa		
Siempre	12	46.20
Algunas veces	12	46.20
Nunca	2	7.70
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, (2021).

Tabla 7

*Características de autodirección de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de autodirección	N	(%)
<b>Promueve usted la participación activa en su empresa</b>		
Siempre	16	61.65
Alguna veces	10	38.50
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>
<b>Los empleados tienen capacidad para trabajar en equipo</b>		
Siempre	14	53.80
Algunas veces	12	46.20
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00</b>

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

Tabla 8

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

Características de gestión de calidad	N	(%)
Considera que en la actualidad en su empresa se trabaja con calidad		
Siempre	19	73.10
Alguna veces	7	26.90
Nunca	0	0.00
Total	26	100.00
Considera que las habilidades del liderazgo podrían mejorar la calidad en la empresa		
Siempre	23	88.50
Algunas veces	3	11.20
Nunca	0	0.00
Total	26	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.

Tabla 9

*Elaborar una Propuesta de mejora de la calidad de las habilidades de liderazgo para un óptimo desempeño en las micro y pequeñas empresas rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021.*

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Recursos	Responsables
capacidad de ser tolerantes	Con respecto a usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados el 50.00 % siempre tiene la capacidad de ser tolerantes	El desinterés por brindar un mejor servicio Falta de capacitaciones para situaciones de entendimiento con los clientes	No tener confianza con el dueño o gerente de la empresa Entrega de un pésimo servicio ya que el empleado se encuentra desmotivado	Implementación de capacitaciones para fomentar participación social entre trabajador y gerentes. Los representantes deben de analizar y definir las habilidades que permitirán comprobar los resultados que se van obteniendo, con la finalidad de saber exactamente si estos son los esperados	Según el cálculo de costo por atención de la propuesta asciende a s/. 80.00	Representante/
Compartiendo información	El 46.20 % siempre sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa	El desinterés por mejorar El desinterés por el buen servicio.	No estar actualizado frente a las estrategias de la competencia Disminución de clientes por falta de información de parte del gerente	Capacitar a los trabajadores para compartir información así mismo buscar confianza y autodirigirse. Los representantes deben de determinar las actividades y el documento a utilizar al momento de formalizar los resultados que se van obteniendo, esto para utilizar como modelo	Según el cálculo de costo por atención de la propuesta asciende a s/. 100.00	Colaboradores

Nota. datos tomados del cuestionario aplicado a los representantes del rubro venta de ropas de vestir y calzados en el jirón

Caraz, distrito de Huaraz, 2021

## **5.2. Análisis de resultados**

### ***Características de la comunicación de las habilidades de liderazgo rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

El 69,20 % de los encuestados siempre considera que la comunicación en la empresa es importante ya que trate de comunicarse de manera clara y transparente con los empleados (Tabla 1). Así, los resultados son consistentes con Barrientos (2018) quien afirmó que el 100,00 % de los representantes del rubro venta de ropas femeninas es importante que la comunicación servirá para identificar nuevos líderes con emociones correctamente con respeto y actitud positiva esto se lograra mayores beneficios para la empresa; coincidiendo también con Cornejo (2019) quien señala que el 81.00 % de representantes tienen buena comunicación y confianza a sus trabajadores así enseñando para la buena atención al cliente. De esta manera, los resultados eran consistentes y pensamos que sería beneficioso llevarnos bien y comunicarnos bien con los empleados, pues los clientes quedaron satisfechos con la atención que se le brindó a la venta de ropa y zapatos en el Caraz del Jirón. Distrito de Huaraz.

Al respecto comprende a su trabajador después de un error el 53.80 % menciona que algunas veces se entendería el error que se tuvo de acuerdo a la gravedad del caso (Tabla 1). Esto se constata con Barrientos (2018) hace mención que el 75.0 % de los representantes de las MYPES consideran que entender a su personal le permitiría mayores beneficios y satisfacción en el trabajo; también constata con Lopez (2017) así mismo el 49,16 % de los representantes están completamente de acuerdo que son empáticos con los trabajadores. De esta manera se coincide que los representantes comprenden a su

trabajador después de un error ya que se debe dar una oportunidad para poder entrar en confianza y así mejorar como empresa.

***Características de delegar poder como factor relevante de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

En cuanto a ti, tienes la capacidad de delegar autoridad a tus compañeros, el 53,80% siempre delega claramente a tus empleados, tienes buen propósito e iniciativa, capaz de dar feedback positivo (Tabla 2). Estos hallazgos son consistentes con los hallazgos de Moreno (2017) quien afirmó que el 80,00% de los gerentes delegan autoridad y responsabilidad apropiada; asimismo, Duarte (2017) dice que el 45,00% de los empleados están dispuestos a delegar y realizar actividades. De

esta forma, las pequeñas y microempresas están listas para delegar autoridad a sus socios.

Con respecto usted orienta a sus trabajadores el 69,20 % siempre orientan para el éxito y entendimiento entre el empleador y el trabajador para así tener un fin y alcanzar un desarrollo exitoso en la empresa (Tabla 2). De esta manera coincide con Cornejo (2019) que el 81.00 % de los representantes coincidiera que orientar trae nuevos beneficios para la empresa ya que minimiza largas juntas para revisión de avances y resultados; Duarte (2017) hace mención que el 55.00 % de los representantes raras veces orienta a sus trabajadores a falta de confianza. De esta manera mencionamos que los resultados siempre

y algunas veces se orienta a los trabajadores, por la causa que a falta de confianza no se llega al punto de involucrarnos con la empresa.

***Características de la agilidad y adaptabilidad como factor relevante de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

En cuanto a su adaptación a los nuevos cambios del mercado, el 57,70% mencionó que a veces muchos competidores lo hacen (Tabla 3). De esta forma, coincide con Ludeña (2017), quien menciona un 97,00% de dificultad para adaptarse a los cambios del mercado; de igual forma Cornejo (2019) hace una comparación citando un 84,00% de micro y pequeñas empresas en la venta de ropa y calzado. Adaptarse a los cambios del mercado. Esto dificulta la adaptación al mercado, lo que deben enfatizar tanto los competidores como los clientes más exigentes de la industria de la confección y el calzado Jirón Caraz del distrito de Huaraz.

***Características de cultivar habilidades con sabiduría de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

Con respecto a usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados el 50.00 % siempre tiene la capacidad de ser tolerantes con sus colaboradores así mismo cabe mencionar que los trabajadores tampoco son tolerantes con los clientes (Tabla 4). Estos resultados coinciden con Cornejo (2019) quien menciona que el 88.00 % de gerentes casi siempre o algunas veces son tolerantes con sus empleados; de esta manera constata

Moreno (2017) que el 50.00 % menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo hizo bien y que el otro 50.00 % cuando no logran los objetivos trazados los representantes son pacientes y tolerantes ya que reflejan confianza hacia sus trabajadores. De esta manera, la paciencia y tolerancia de las pequeñas y microempresas debe reformarse desde una perspectiva positiva. Quiero decir, escucha y cree que los errores se resolverán rápidamente.

Con respecto a usted es tolerante con sus empleados el 57.70 % siempre tiene la capacidad de ser tolerantes con sus colaboradores (Tabla 4). Estos resultados coinciden con Cornejo (2019) quien menciona que el 88.00 % de gerentes casi siempre o algunas veces son tolerantes con sus empleados; de esta manera constata Moreno (2017) que el 50.00 % menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo hizo bien y que el otro 50.00 % cuando no logran los objetivos trazados los representantes son pacientes y tolerantes ya que reflejan confianza hacia sus trabajadores. De esta forma, la tolerancia hacia las pequeñas y microempresas debería reformarse desde una perspectiva positiva. Quiero decir, tienes que escuchar y confiar tanto a los trabajadores y clientes.

***Características de los efectos de habilidad de cambio de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

Co respecto, cuando uno de sus empleados comete un error, le inspira confianza para resolver el problema correctamente e impulsa el cambio, el 53,80%

mencionó siempre resolver el problema con calma y apoyar al empleado para corregir el error (Tabla 5). De igual forma, también lo confirman los resultados de Moreno (2017), quien menciona que el 60,00% muchas veces ayuda a corregir errores, pero en todo caso inspira confianza y anima a no cometer errores; así, los hallazgos van en la línea de Duarte (2017) quien menciona que el 55,00% apoyó a sus trabajadores a superar los problemas que encontraron en los proyectos de joyería y calzado de las MYPE; esto también fue confirmado por Arias (2017), el 87,50% dijo que a partir de las entrevistas se generó un ambiente de confianza. A juzgar por los resultados, los gerentes de varias pequeñas y microempresas en el campo del comercio de ropa, zapatos y sombreros apoyan los errores cometidos y los solucionan con calma para lograr buenos resultados en el futuro.

Con respecto si se observa que los trabajadores fomentan el cambio en su empresa (Tabla 05). Algunas veces el 42,30 % de los representantes mencionan que se fomenta cambios para el bien del desarrollo; Moreno (2017) considera que el 40.00 % de los representantes frecuentemente utilizan habilidades para fomentar el cambio para su empresa; de esta forma hace mención Cornejo (2019) que el 72.00 % de los representantes mantienen un programa de mejora para su empresa. De esta manera los resultados coinciden ya que fomentar cambios en la empresa son buenas para el desarrollo.

***Características de compartiendo información de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

Con respecto usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores el 50.00 % menciona que nunca comparte ya que los empleados que ya no laboran llevan esas ideas a otras empresas (Tabla 6). De esta forma, los resultados contradicen los resultados de Cornejo (2019), donde el 76,00% divulga información confidencial, por lo que trabajan de esta forma de manera visible y además muestran su misión y visión a la empresa; en comparación con López (2019), el 67,65% de las empresas comparte información confidencial con los empleados. De esta forma, los resultados no correspondieron al intercambio de información en la empresa, lo que determinó la desconfianza de los representantes del proyecto de venta de ropa y calzado en la ciudad de Caraz jirón, distrito de Huaraz.

El 46.20 % siempre sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa (Tabla 6). De esta manera los resultados coinciden con Lopez (2017) que el 60.50 % de los representantes respetan las opiniones de los trabajadores y de los clientes tanto para la mejora de la empresa; ellos mencionan que cada opinion es beneficioso,asi mismo Córdova (2017) menciona que el objetivo principal de la micro y pequeñas empresas que es del 64.70 % son para generar ganancias ya que respetar opiniones de los demás es beneficioso para la empresa. De esta forma se coincide con las demás investigaciones ya que respetar opiniones tanto de los trabajadores como de los clientes son beneficiosos ya que generar calidad y ganancia para la empresa.

***Características de autodirección de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

Respeto, fomenta la participación activa en su empresa, el 61,65% siempre hace que los empleados entiendan el negocio más allá de cualquier estrategia, ayudando a los empleados a entender cómo pueden apoyar y contribuir al logro de las metas y desarrollar nuevas ideas (Tabla 7). De esta forma, los resultados confirman a Barrientos (2018), el 65,00% asegura la participación activa, que se manifiesta en el aumento de la productividad, lo que también corresponde a Arias (2017), el 87,50% permite que los empleados se desarrollen en la empresa. De esta forma, la mayoría de las empresas fomentan la participación de los empleados, lo que contribuye al logro de los objetivos.

El 53.80 % de los representantes indicaron que siempre los empleados tienen capacidad para el trabajo en equipo (Tabla 7). Cisneros (2017) quien hace mención que el 70.00 % de los encuestados opinan que no se involucran a las decisiones que se toman en equipos de trabajo; Arias (2017) así mismo el 87.50 % de los representantes hace mención la participación activa y el desenvolvimiento de sus trabajadores tanto la participación que se hace en equipo. Esto determina que los empleados siempre tienen la capacidad de trabajar en equipo en este caso el empleador tendría que reforzar y capacitar a sus trabajadores así tener un buen desarrollo a futuro.

***Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021***

En mi humilde opinión, él cree que el trabajo de calidad en su empresa actualmente ayuda a mejorar el desempeño de la empresa, el 73,10% siempre menciona a la empresa si ayuda a mejorar la calidad de los productos de ropa y calzado (Tabla

8). Nuevamente, esto es consistente con los hallazgos de Rodríguez (2017) quien afirmó que el 100,00% de las MYPE son muy importantes para la gestión de calidad; así lo confirma también Barrientos (2018), donde el 55,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas dijeron que la gestión de la calidad es importante para su negocio y los productos de venta de ropa zapatos son muy importantes; Charqui (2017) contrasta esto en los resultados globales de los directivos encuestados, observando que el 54,20% de los directivos afirma que los requisitos de calidad no son importantes debido a la confianza. De esta manera, expresamos nuestro acuerdo de que la gestión de la calidad promueve un correcto desarrollo y se convierte en un mejor competidor en el mercado.

Con respecto considera que las habilidades del liderazgo podrían mejorar la calidad en la empresa (Tabla 8) el 88.50 % considera que siempre las habilidades cumplen un factor importante en las micro pequeñas empresas esto constata con Moreno (2017) también considera que el 40.00 % las habilidades de fomentar el cambio para su empresa y sus aspiraciones son buenas para el desarrollo de la empresa. De este modo se constata que las habilidades de liderazgo es un factor importante ya que aplicas las habilidades las sociales o interpersonales (como la comunicación asertiva o la empatía), para el manejo de emociones.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes consideran que siempre la comunicación es clara con sus trabajadores, esto por las capacidades de delegar autoridad a sus colaboradores que en las cuales son la mayoría de representantes que dejan este legado para la buena atención al cliente, en las cuales algunas veces los representantes comprenden un error de los colaboradores esto manifiestan de acuerdo a la gravedad por lo tanto se debe de motivar en estos puntos para la propuesta de mejora.

La mayoría de los representantes tienen la capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores esto para dar confianza sobre cuál es el objetivo y sus visiones, en las cuales siempre los representantes orientan a sus trabajadores esto les servirá como guía de motivación y de no cometer ningún error.

Algunas veces las micro pequeñas empresas se adaptan a los nuevos cambios sea económicos o tecnológicos esto pasa por la falta de conocimiento y confianza en la innovación de los mercados, para esto se les hará conocer a beneficio de su crecimiento como empresa.

Siempre y algunas veces los representantes tienen la capacidad de ser tolerantes con sus trabajadores esto de acuerdo a la gravedad de la situación que está pasando, para esto se debe de sensibilizar para entrar en confianza y de mejorar el trabajo, en las cuales de ser tolerante con sus empleados siempre toleran de acuerdo a las conductas que se puede dar en esos momentos.

Los representantes siempre inspiran confianza cuando uno de sus trabajadores comete un error esto para solucionar problemas en las cuales algunas veces se observa a los trabajadores que fomentan el cambio esto a falta de dar oportunidades para la lluvia de ideas, de esta manera se dará charlas para la motivación y generar respeto a las ideas que puede dar los trabajadores y como tanto los clientes.

Los representantes de las micro pequeñas empresas casi nunca comparten información de sus empresas esto a causa por repartir información con la competencia en el mercado en general, así mismo los empleados siempre y algunas veces respetan opiniones para la mejora de su empresa.

Siempre los representantes promueven la participación activa esto para el desarrollo y confianza entre dueños y trabajadores, así mismo siempre los empleados tienen la capacidad de trabajar en equipo.

Se elaboró un plan de mejora el cual se basó en los resultados que se obtuvieron en la investigación, la finalidad de su creación fue para poder establecer estrategias que ayuden en la mejora de la calidad de las habilidades de liderazgo que se brinda para de esta forma poder lograr un gran cambio y mejora de la venta en el rubro prendas de vestir y calzados.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

Realizar talleres de habilidades de liderazgo para sus trabajadores para el desarrollo y mejora de las actividades de comunicación y motivación para su buen trato con los clientes en beneficio a la empresa.

Innovar el liderazgo pasado con el actual, para así mejorar en la comunicación en orientación clara y paciente, de esta manera se logrará en adaptarse en cualquier cambio para esto se debe de tener un plan de contingencia.

Adaptar a los gerentes o dueños de las micro pequeñas empresas deben de socializarse con los trabajadores para obtener metas y objetivos claros para su desarrollo de su empresa.

Los líderes de las empresas deben de tener un buen clima organizacional favorable, de esta manera se debe de mantener un ambiente agradable y social tanto los gerentes como a los trabajadores y ellos a los clientes.

Promover e innovar nuevas actividades antes y después de iniciar el trabajo, en la cual los trabajadores se sientan motivados y así lleguen en confianza con los clientes, esto se define para la comprensión del comportamiento del cliente y los gustos que puede tener en ese momento ya sea color o modelo en las ropas y calzados.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

**Nombre o razón social:** Menacho Tamara Betsa.

**Ubicación de empresa:** Jr. Caraz N° 999.

**Dirección:** Jr. Caraz N° 999 zona comercial.

**Nombre del representante de la empresa:** Menacho Tamara Betsa.

### **2. Misión:**

Mejorar la calidad de vida para nuestros trabajadores y así mismo de los clientes, marcando la diferencia de nuestras marcas y los diseños innovadores que se ofrecerá, se proporcionará todo tipo de prenda para niños, adultos para todos los géneros, en la cual se buscará la satisfacción de nuestros clientes garantizando un buen servicio de manera profesional y técnica.

### **3. Visión**

Ser una empresa reconocida en la venta de prendas de vestir y calzados, lograr obtener cadenas de empresas y almacenes, de esta manera se proporcionará un servicio de excelencia para nuestros clientes y que al mismo tiempo competiremos con el mercado nacional y al final mejorar los precios de los productos.

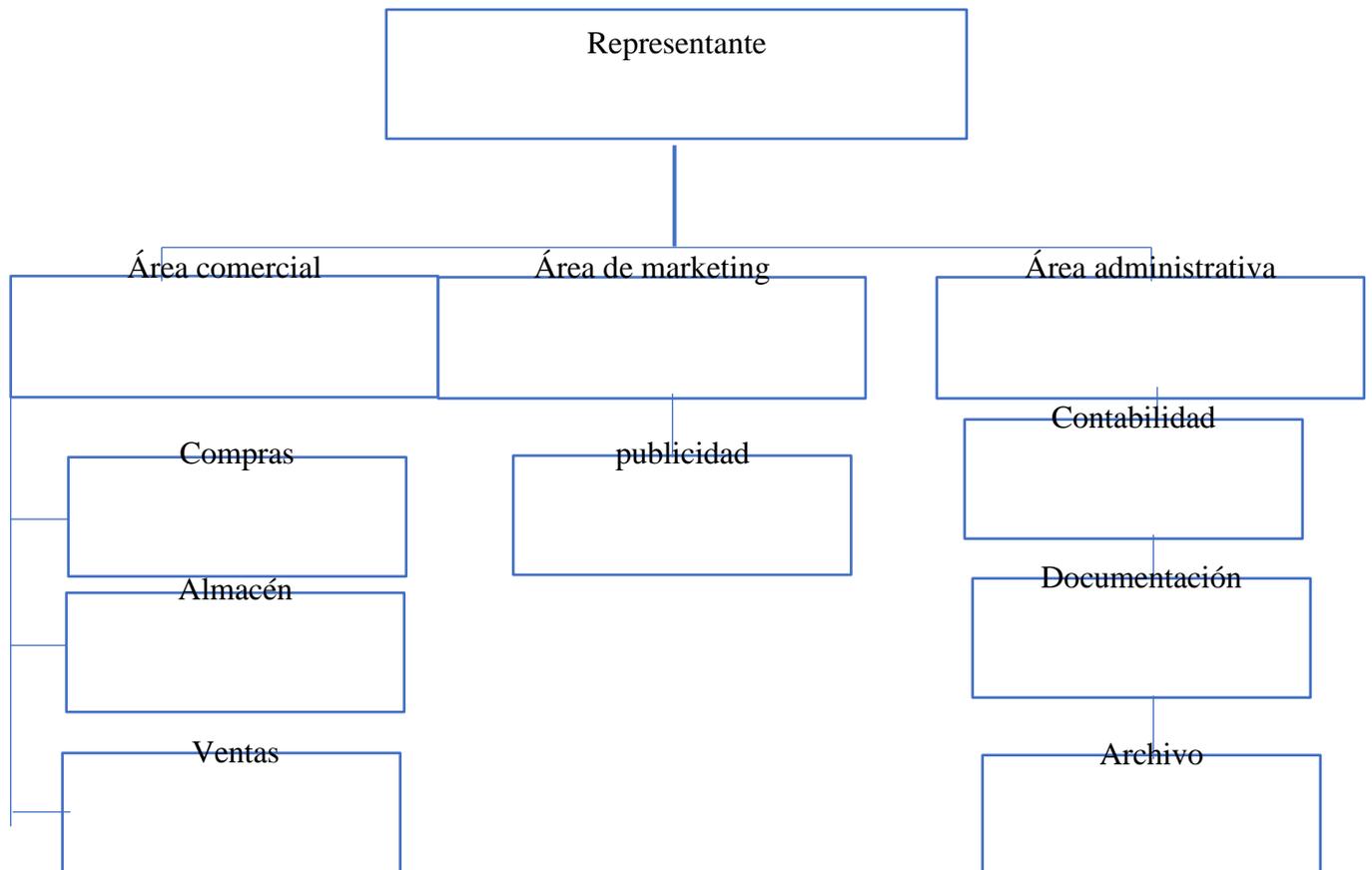
### **4. Objetivos:**

Ofrecer ropas de mejorar calidad para que los clientes estén satisfechos con las necesidades y gustos que tienen el mercado potencial, vender calzados a la moda y que cumpla con los estilos del segmento del mercado.

### **5. Productos o servicios:**

La empresa se encarga de hacer entrega de prendas de vestir y calzados, mantener y proteger a nuestras marcas que garanticen a la confianza del consumidor y a la lealtad a la marca, de tal manera existirá promociones por fechas especiales en la cual la empresa se encargara de presentar estos productos de calidad y para nuestros clientes una completa satisfacción.

## 6. Organigrama:



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Información General Del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente
<b>Depende de</b>	Dueños
<b>Supervisar directamente a:</b>	Planear, organizar, dirigir y supervisar la marcha administrativa y técnica de los diferentes órganos internos bajo su cargo; así como implementar las políticas de gestión de la entidad y las disposiciones impartidas por el órgano de gobierno.
<b>Perfil para ocupar el cargo, propuesto</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Título profesional universitario o grado académico de bachiller con estudios de especialización de acuerdo al área funciona.
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia profesional no menor de cinco (02) años en el sector público o privado.
<b>Conocimiento Necesario</b>	Conocimiento específico no menor a (04) años en cargos directivos, asesoría a la alta dirección o en actividades a fines al cargo o su especialidad, en el sector público o privado.
<b>Habilidades y Destrezas</b>	✓ Desempeñar el cargo a tiempo completo y dedicación exclusiva.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de ofimática.</li> <li>✓ Organizar, y dirigir, asimismo controlar y evaluar la gestión municipal.</li> <li>✓ Coordinar con otras municipalidades, entidades públicas y no públicas para la formulación y ejecución de los programas municipales.</li> </ul>
--	---

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrera técnica en administración</li> <li>• Conocimiento en programas logísticos</li> <li>• Certificado en cursos de hotelería.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento de actividades</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Motivación del personal</li> <li>• Delegación de funciones</li> <li>• Control</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>vendedor</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en trato al cliente</li> <li>• Conocimiento en programas logísticos</li> <li>• Certificado en cursos de administración de hospedajes u hoteles</li> <li>• Proactivo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegación de funciones</li> <li>• Recepción y atención al cliente.</li> <li>• Asignación de habitaciones</li> </ul>

<b>Perfil</b>	<b>Funciones</b>
Representante	Es el encargado de administrar y supervisar todo el establecimiento en general.
Compras	Es el responsable de buscar mejores proveedores para la empresa, de esta manera se llegará al objetivo.
Almacén	Es la persona encargada de supervisar su misión es planificar y coordinar en la cual tendrá que orientar y asignar responsabilidades.
Ventas	Estos deben estar preparados en la cual estar comprometidos para las ventas con la empresa, en la que la primera ventaja será la comunicación.
Publicidad	Se dedicará a la mejora de las ventas en las cuales será el primer resultado de una buena publicidad.
Contabilidad	Es la parte importante para las decisiones para encaminar sus actividades, en la cual conducirá a un rendimiento económico que implicará construir una empresa determinada.
Documentación	Los archivos pasados predeterminará el presente de la empresa, en la verificación de los archivos del presente se podrá planificar y detallar estrategias para el futuro de la empresa en la cual sabremos el crecimiento.
Archivo	Los archivos serán importantes para el resultado final, esto llevará a no cometer errores con otras sucursales ya que en cada archivo se encontrará el aprendizaje que se pudo dar paso a paso.

## 7. Diagnostico general:

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Innovación de las prendas de vestir y calzados.                      O2. Expansión de nuevas sucursales.                      O3. Recomendaciones de los clientes.                      O4. Incremento de nuevos diseños para satisfacer a la población en general                      O5. En la ciudad de Huaraz existe una gran demanda de ventas de ropas ya que se genera una gran ganancia.</p>	<p>A1. En temporadas se cambia el diseño de ropa es así que se cambia ropas de verano a invierno la cual se almacena y se pierde como diseños antiguos.                      A2. En la cual se tiene que competir con el mercado ya que la innovación es exigente para la población.                      A3. Competencia con precios más económicos y ofertas.                      A4. Falta de formalización de los negocios.</p>
Fortalezas	F-O	F-A
<p>F1. La tienda de ropas de vestir y calzados de encuentra en un lugar concurrido.                      F2. Buena atención al cliente                      F3. Ofrece una gran variedad de diseños para grandes y chicos y con buen precio.                      F4. Fidelidad y confianza de los clientes.                      F5. Ambiente limpio y ordenado.</p>	<p>F2.O3.Mejorar la implementación administrativa.                      F5.O4.Capacitar al personal para una comunicación fluida con los clientes.                      F3.O2.Ofrecer un espacio amplio y luminoso.                      F1.O5.Una buena cartera de proveedores, precios al alcance del cliente.</p>	<p>F3.A1.Buscar mejoras y realizar cambios en el área de ventas.                      F5.A1.Los factores climáticos afectarían a las prendas que pasan de moda.                      F4.A2.Precios altos afectaría al negocio de este rubro                      F2.A4.Se contará con personal capacitado para la atención al cliente.</p>
Debilidades	D-O	D-A
<p>D1. No se cuenta con estacionamiento de automóviles.                      D2. Falta de servicios higiénicos.                      D3. No existen ofertas de prendas o de calzados.                      D4. Falta de publicidad.</p>	<p>D1.O1.Establecer ofertas en la cual tendría un gran apogeo.                      D2.O3.Contratar al personal idóneo para la venta de ropas y calzados ya que se puedan desenvolver en este rubro.                      D4.O1.Innovar diseños diferentes para todos los gustos.</p>	<p>D3.A3.Aplicar las habilidades de liderazgo ya que es la principal herramienta para llegar al objetivo.                      D4.A2.Falta de información a los trabajadores ya que ellos son los principales de interactuar con los clientes.                      D4.A4.falta de comunicación y confianza entre el representante y trabajador.</p>

## 8. Indicadores de una buena gestión:

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las MYPES
Escasez de herramientas de habilidades de liderazgo para obtener buenos resultados.	Es importante de implementar las habilidades de un líder ya que esto llevara a un desarrollo positivo conjuntamente con la gestión de calidad en la cual se brindara herramientas necesarias para aumentar el nivel de competitividad .
Falta de implementación de principios básicos que buscan el mejoramiento.	Los gerentes o dueños deben de establecer las actividades básicas esto para obtener resultados esperados, se debe de planear estrategias en lo cual de la mano de debe de verificar y actuar para tomar correcciones positivas.

## 9. Problemas:

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Escasez de herramientas de habilidades de liderazgo para obtener buenos resultados.	La mayoría de los representantes no utilizan herramientas básicas de la administración en la cual tienen deficiencia al control de comprobar resultados mensuales en sus negocios.	Esto se da por falta de capacitación o de información ya que la mayoría de empresas son informales en las cuales no llegan a su objetivo que se propusieron.
Falta de implementación de principios básicos que buscan el mejoramiento.	La mayoría de los representantes no dan información adecuada de sus empresas por miedo a que puedan llegar a sus	Esto se da por que los representantes no llegan a tener confianza a sus trabajadores es por ello que no surge lluvia de ideas para el mejoramiento de la empresa.

	competidores las estrategias que tienen por aplicarlas,	
--	---	--

**10. Establecer soluciones de mejora:**

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Acción de mejora</b>
Escasez de herramientas de habilidades de liderazgo para obtener buenos resultados.	Para la mejora para las micro empresas es la información adecuada, por otra parte llegar a utilizar herramientas básicas de la administración esto mejorara positivamente ya que estará todo planificado.	Tener apoyo de profesionales en la cual se deben de adecuar, todo esto para su mejora de las ventas así mismo formalizar a sus negocios ya que es una ventaja para sus competidores.
Falta de implementación de principios básicos que buscan el mejoramiento.	La mayoría de los representantes no utilizan los principios básicos de la administración y mucho menos el liderazgo.	El representante debe hacer cambio radical en la cual se debe de mejorar tanto en la atención y para esto tiene que llegar ser un líder idóneo.

### 11. Estrategias que se desean implementar

Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
El gerente o dueño deberá de implementar las herramientas de mejora para su control de los resultados en la cual luego se tendrán que ser comprobados.	-Los conocimientos son limitados en la cual se les tiene que capacitar. -Los dueños de estos establecimientos no tienen el interés de planificar, organizar, verificar y controlar, ya que solo están a la expectativa del día a día.	4 meses	Se debe de contar con nuevos planes estratégicos de esta manera se podrá comprobar los resultados.	Se debe de tener un conocimiento claro y gustoso hacia el rubro en la cual se podrá implementar estrategias que se puedan adecuar al rubro de prendas de vestir y calzados.
El representante de la empresa debería realizar un estudio de mercado.	Por lo que no cuenta con recursos y solo trabajan de manera empírica. En lo cual tampoco buscan estrategias de diseño para el público en general, solo trabajan por temporadas de verano e invierno.	8 meses	Se capacitará a los representantes para la realización de estudios de mercado, en lo cual se generar nuevos mercados y diseños diferentes a los competidores.	Tener conocimientos básicos y trabajar con poco capital en la publicidad, se capacitará al personal para trabajar con habilidades de liderazgo, esto se desarrollará el coeficiente intelectual tanto de los representantes y de los trabajadores.

**12. Recursos para la implantación de estrategias.**

Acción de mejora	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
El gerente o dueño deberá de implementar las herramientas de mejora para su control de los resultados en la cual luego se tendrán que ser comprobados.	Administración (Representante del rubro de prendas de vestir y calzados).	Según calculo el costo por atención de la propuesta asciende a S/.80.00	Computadores, plataformas digitales, locales con iluminación innovadora, talento humano capacitados.	4 meses
El representante de la empresa debería realizar un estudio de mercado.	Administración (Representante del rubro de prendas de vestir y calzados).	Según calculo el costo por atención de la propuesta asciende a S/.80.00	Computadores, plataformas digitales, locales con iluminación innovadora, talento humano capacitados.	8 meses

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Molina Castillo, C. M. (2019). calzados en el Perú. *icex*, 1-10. Obtenido de <https://www.icex.es/icex/>

. BARRIENTOS BAEZ, 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 Uladech Catolica .

Arbelaez, V. C., y Hoyos, M. E. (2017). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA DE VENTA DE ROPAS LIZ STYLES*. Colombia: UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA.

Arias, N. (2017). *caracterizacion de la gestion de calidad bajo el proceso de seleccion del personal en las micro pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: universidad Catolica los Angeles 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)

Aguado, N. (2017). *caracterizacion del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comersio-rubro compra y venta de ropa para damas de imperial,Cañete,2015*. Cañete: universidad Catolica los Angeles 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)

Barrientos, E. (2018). *caracterizacion del liderazgo y la motivacion laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de ropa femenina distrito de Ayacucho, 2018*. Ayacucho: Universidad los Angeles de Chimbote.

Benzaquen, J. (2017). La ISO 9001 y TQM en las empresas. *Journal*, 8(1), 67-89. doi:10.3232/GCG.2013.V8.N1.04

Charqui, R. (2017). *Caracterizacion 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/>

Chau Reyes, E. (29 de 5 de 2018). micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *andina*, 2-3. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/>

Cisneros, W. (2017). *El Liderazgo como herramienta de gestion para ampliar la productividad*. universidad Técnica Salesiana. Obtenido de [https://dspace.ups.edu.ec/comite institucional de investigación de ética](https://dspace.ups.edu.ec/comite_institucional_de_investigacion_de_etica). (2017). *codigo de etica de la institucion*.

Congreso de la republica del Perú. (2017). *ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: diario oficial el peruano .

Cordova, D. (2017). *caracterizacion 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 Catolica los Angeles de Chimbote.

Cornejo Villegas, , Y. S. (2019). "*Caracterizacion de gestion de calidad y marketing en las MYPES del sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Tumbes, 2019*". Tumbes : Universidad Catolica Angeles de Chimbote.

Cornejo Villegas, Y. S. (2019). *caracterizacion de gestion de calidad y marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta de ropa para damas del distrito de Tumbes, 2019*. Tumbes: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

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/>

González Molina, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. España: Tutor Formación. Obtenido de <https://elibro.net/>

Duarte Orlando, R. L. (2017). *"caracterizacion de los estilos de liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro de venta al por menor de articulos de joyeria en el distrito de Huaraz"*. Huaraz: universidad Catolica los Angeles de Chimbote .

Duarte Orlando, R. L. (2017). *caracterizacion del estilo de liderazgo carismatico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de articulos de joyeria en el distrito de Huaraz, 2016*. Huaraz: Universidad Catolica los Angeles Chimbote.

Granda, J. B. (2017). *manual\_de\_metodologia\_de\_investigación\_científica\_MIMI.pdf*.  
Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe>

González Molina, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. España: Tutor Formación. Obtenido de <https://elibro.net/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2017). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hiriyappa, B. H. (2019). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*. España: copyright 2019 Hiriyappa. B, H, PH. D.

Lopez Antonio, L. (2017). *"gestion 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"*. Huaraz: universidad Catolica los Angeles de Chimbote .

Lopez Antonio, L. (2019). *gestion 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 Catolica los Angeles Chimbote.

Ludeña Orbegoso, J. F. (2017). *caracterizacion de los creditos y el desarrollo empresarial de las MYPE del giro de venta de ropa del mercado central de Chiclayo, 2016*. Chiclayo : Universidad Catolica los Angeles Chimbote .

Ludeña, L. (2018). *caracterizacion del financiamiento y la capacitacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa del centro comercial los ferroles, chimbote,año 2013*. Chimbote: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE .

Ludeña, M. (2017). *caracterizacion del financiamiento y la capacitacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta de ropa del centro comercial los ferroles, Chimbote, 2015*. Chimbote: universidad Catolica los Angeles 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)

Maxwell, J. C. (2019). *En Los cambios en liderazgo*. Nashville, TN: Noti\_Prensa.

Moreno Roca, C. L. (2017). *"caracterizacion de la gestion 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". Huaraz: universidad Católica los Angeles de Chimbote .*

Moreno Roca, 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 Angeles Chimbote .*

Murillo, M. (2015). Recordando a William Edwards Deming propulsor de calidad total. *Strategia Mercado*(35), 62-65. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/>

Perú, C. d. (2018). *ley N° 28015-ley de promoción y ormalización de la micro y pequeña empresa(promulgada el 3 de julio del 2003). lima : diario oficial el peruano.*

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/>

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 Angeles 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). *caracterizacion de la capacitacion y la competitividad de las MYPE, en el rubro de venta de ropa de menores, en el sector de comercio, en la ciudad de Tingo Maria, año,2017*. Tingo Maria: universidad los Angeles 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. (2017). *caracterizacion de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de ropa para niños del sentro comercial galerias alfa de Chimbote,año, 2015*. Chimbote : univercidad Catolica los Angeles de Chimbote.

Tarrillo, Y., Ramírez, R., Araujo, N., & Leonardo, O. (2017). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sub Sector Comercialización de*. Lima: Universidad pontificia católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/>

Yarlaque, A. (2017). *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 Catolica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9091/COMPETITI>

VIDAD\_MYPE\_YARLAQUE\_CRUZ\_DE\_PECHO\_IRMA\_ADELA%20.pdf?s  
equence=1&isAllowed=y

## Anexos

### Anexo A: Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2020				Año 2021				Año 2021				Año 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo B: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (")</b>			
Impresiones	I 2.50	4	50.00
Fotocopias	5.00	4	20.00
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)			
Lapiceros	1.00	4	4.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			174.00
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	I 6.00	4	64.00
<b>Sub total</b>			238.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			288.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</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 (Modulo 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)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>890.00</b>

## Anexo C: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS HABILIDADES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS EN EL JIRÓN CARAZ DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021** y es dirigido por Orellano Tarazona, Anthony Carlos, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes de las habilidades del liderazgo para la gestión de calidad en el rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1203151166@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

**Anexo D. Directorio de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz.**

N°	CODIGO	RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	DIRECCION	RUC
1	12483	CHINCHAY VASQUEZ MIGUEL ANGEL	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 530	10701378879
2	12553	RAMIREZ ASIS VILMA JUDIT	VENTA DE ROPA	JR CARAZ N° 687 2DO PISO	10060816226
3	12594	MARLENE APARICIO MILLA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 406	10408415514
4	9430	DURAN VALDEZ NIVARDO CELESTINO	ZAPATERIA	JIRÓN CARAZ NRO. 414	10157413835
5	9868	DISTRIBUIDORA SIERRA NEVADA S.A.C.	VENTA DE CALZADO	JR. CARAZ N° 662	20531014708
6	9888	FLORES PEREZ LUIS EDUARDO	VENTA DE CALZADOS	JR. CARAZ N° 525	10069622050
7	9898	PUQUIO MONTAÑEZ MARIA ANGELICA	VENTA DE CALZADOS	JR. CARAZ N° 513	10316652480
8	9903	MINAYA CASTILLEJO DELIA MAGDALENA	VENTA DE ZAPATOS	AV. ESQUINA JR. CARAZ Y LA AV. FITZCARRALD	10316034158
9	10024	MENACHO TAMARA TANIA MARITZA	VENTA DE ROPA	JR. CARAZ N° 411 - CONO ALUVIONICO	10448930934

10	10078	CASTILLO LAZARO P. OLINDA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 518 - CONO ALUVIONICO	10316749939
11	10697	SHAEL'S FASHION E.I.R.L.	VENTA DE ROPA	JR. CARAZ N° 680 - 1ER Y 2DO PISO - CONO ALUVIONICO	20542129507
12	10953	TORRE CHAVEZ PAULINA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 412 - CONO ALUVIONICO	10316302993
13	10958	SALCEDO TORRE ALFREDO NATIVIDAD	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 403 - 2DO PISO - CONO ALUVIONICO	10801088428
14	10980	FIGUEROA SAL Y ROSAS MARIELA DIANA	ZAPATERIA	JR. CARAZ N° 518 - CONO ALUVIONICO	10316760606
15	11224	MENACHO TAMARA BETSA	VENTA DE ROPA	JR COARAZ N° 999 ZONA COMERCIAL	10472660581
16	11517	MENDOZA GIRALDO FABIO RONAL	VENTA DE ROPA	JR CARAZ N° 404	10431276076
17	11604	TREJO PICON FLORIAN CESINO	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 510	10316003341
18	11649	CUEVA BARRETO JESELA CAREM	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 670	10404918473
19	11713	SALCEDO TORRE MARGARITA ROSA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 576	10403389213

20	12148	RUT BRAVO VEGA	ZAPATERIA	JR CARAZ N° 550	10316172526
21	12908	BERNARDO DE LA CRUZ ROBERTO.	VENTA DE ROPAS EN GENERAL.	JR.CARAZ 2do PISO N° 592- CONO ALUVIONICO.	10159934158
22	12915	CHOQUE ZELA ELMINA.	ZAPATERIA.	JR.CARAZ N° 520- CONO ALUVIONICO.	10105809048
23	12921	DURAN VALDEZ, LIZARDO MARCO.	VENTA DE CALZADO, ZAPATILLA, MOCHILA, SANDALIA,PELOTAS, MEDIAS, BOTAS, BOTINES,ETC.	JR. CARAZ N° 528- CONO ALUVIONICO.	10414628686
24	14193	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	20571364566
25	14604	LOPEZ RODRIGUEZ FREDY	ZAPATERIAS/ZAPATERIA	JIRON CARAZ 1ER PISO N° 683 - CONO ALUVIONICO OESTE	10424617241
26	14806	GRUPO BELTRAN S.A.C.	ZAPATERIAS/ZAPATERIA	JIRON CARAZ N°425 CONO ALUVIONICO OESTE	20533810650

## Anexo E: Instrumento de recolección de datos



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE  
CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE LAS HABILIDADES DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR Y CALZADOS EN EL JIRÓN CARAZ DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2021. Para obtener el título profesional de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

### **INSTRUCCIONES:**

Se presenta un conjunto de 20 ítems, los cuales miden las dimensiones de las habilidades del liderazgo para mejorar la calidad en la venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

### **INFORMACIÓN GENERAL**

1. Rango de edad	4. Cargo que desempeña
a) 18 – 25 años	a) Dueño
b) 26 – 50 años	b) Gerente
c) 51 a más años	c) Administrador
2. Género	5. Tiempo en el cargo
a) Femenino	a) 0 a 5 años
b) Masculino	b) 6 a 10 años

3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	c) 11 a más años
--	------------------

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		Siempre	Algunas veces	Nunca
COMUNICACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
06	¿Existe una comunicación clara con sus trabajadores?			
07	¿Comprende a su trabajador después de un error?			
DELEGAR PODER		Siempre	Algunas veces	Nunca
08	¿Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores?			
09	Usted orienta a sus trabajadores?			
AGILIDAD Y ADAPTABILIDAD		Siempre	Algunas veces	Nunca
10	¿usted se adapta a los nuevos cambios del mercado?			
CULTIVAR HABILIDADES CON SABIDURÍA		Siempre	Algunas veces	Nunca
11	¿usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados?			
12	¿Usted es tolerante con sus empleados?			
EFECTO DE HABILIDAD DE CAMBIO		Siempre	Algunas veces	Nunca
13	¿Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio?			

14	¿Observa usted que sus trabajadores fomentan el cambio en su empresa?			
COMPARTIENDO INFORMACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
15	¿usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores?			
16	¿Sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa?			
AUTODIRECCIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca
17	¿promueve usted la participación activa en su empresa?			
18	¿Los empleados tienen capacidad para trabajar en equipo?			
Características de la gestión de calidad		Siempre	Algunas veces	Nunca
19	¿Considera que en la actualidad en su empresa se trabaja con calidad?			
20	¿considera que las habilidades del liderazgo podría mejorar la calidad en la empresa?			

## Anexo F: Hoja de tabulación

*Características de la comunicación de las habilidades de liderazgo rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Existe una comunicación clara con sus trabajadores	Siempre	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	18	69.20
	Algunas veces	IIIIIIII	8	30.80
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	26	100.00
Comprende a su trabajador después de un error	Siempre	IIIIIIIIII	11	42.30
	Algunas veces	IIIIIIIIIIII	14	53.80
	Nunca	I	1	3.80
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	26	100.00

*Características de delegar poder de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
	Siempre	IIIIIIIIIIII	14	53.80











## ANEXO G: Validación de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Álvarez Gallegos Aurelio F.

1.2. Grado Académico: Doctor

1.3. Profesión: Administración

1.4. Institución donde labora: Ministerio de Educación

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Orellano Tarazona Anthony.

1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: MARKETING MIX</b>							
<b>Dimensión 1, Comunicación</b>							
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
<b>Dimensión 2, Delegar poder</b>							
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
<b>Dimensión 3, agilidad y adaptabilidad</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
<b>Dimensión 4, Cultivar habilidades con sabiduría</b>							

14	X		X		X		
15	X		X		X		
<b>Dimensión 5, Efecto de cambio</b>							
16	X		X		X		
17	X				X		
<b>Dimensión 6,</b>							
18	X		X		X		
19	X		X		X		
<b>Dimensión 7, Compartiendo información</b>							
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
<b>CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD</b>							
23	X		X		X		
24	X		X		X		

Otras observaciones generales:

.....

....

  
.....  
*Dr. Aurelio F. Álvarez Gallegos*

DNI N°:29571960

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** León Vigo Maritza  
**1.2. Grado Académico:** Magister en Administración  
**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración  
**1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica Los Angeles de Chimbote  
**1.5. Cargo que desempeña:** Coordinadora de la Carrera Profesional de Administración  
**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario  
**1.7. Autor del instrumento:** Orellano Tarazona Anthony.  
**1.8. Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

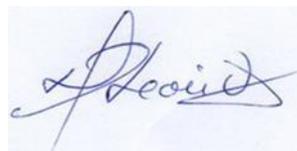
#### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: MARKETING MIX</b>							
<b>Dimensión 1, Comunicación</b>							
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
<b>Dimensión 2, Delegar poder</b>							
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
<b>Dimensión 3, agilidad y adaptabilidad</b>							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
<b>Dimensión 4, Cultivar habilidades con sabiduría</b>							
14	X		X		X		

15	X		X		X		
<b>Dimensión 5, Efecto de cambio</b>							
16	X		X		X		
17	X				X		
<b>Dimensión 6,</b>							
18	X		X		X		
19	X		X		X		
<b>Dimensión 7, Compartiendo información</b>							
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
<b>CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD</b>							
23	X		X		X		
24	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

6. ¿Existe una comunicación clara con sus trabajadores?
18. ¿Los empleados tienen capacidad para trabajar en equipo?




---

Firma  
León Vigo Maritza  
DNI N°: 18858304  
CLAD - 04127

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

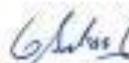
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Salinas Gamba José Geimón*  
 1.2. Grado Académico: *Doctor en Administración*  
 1.3. Profesión: *Administrador*  
 1.4. Institución donde labora: *ULADECH*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Doente*  
 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*  
 1.7. Autor del instrumento: *Orellano Tarazona Anthony*  
 1.8. Carrera: *Administración*

**II. VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CARACTERÍSTICAS GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
<b>2.1. Dimensión 1, variable 1: Planificar</b>							
10	✓		✓		✓		
<b>2.2. Dimensión 2, variable 1: Hacer</b>							
11	✓		✓		✓		
<b>2.3. Dimensión 3, variable 1: Verificar</b>							
12	✓		✓		✓		
<b>2.4. Dimensión 4, variable 1: Actuar</b>							
13	✓		✓		✓		
<b>2.5. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: HABILIDADES DEL LIDERAZGO</b>							
<b>2.6. Dimensión 1, variable 2: Comunicación</b>							
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
<b>2.7. Dimensión 2, variable 2: Delegar poder</b>							
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		

  
 Dr. José Geimón Salinas Gamba  
 2023-07-07 10:11:11 AM

<b>2.8. Dimensión 3, variable 3: Agilidad y adaptabilidad</b>							
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
<b>2.9. Dimensión 4, variable 2: Cultivar habilidades con sabiduría</b>							
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
<b>2.10. Dimensión 5, variable 2: Efecto de cambio</b>							
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		
<b>2.11. Dimensión 6, variable 2: Compartiendo información</b>							
25	✓		✓		✓		
26	✓		✓		✓		
<b>2.12. Dimensión 7, variable 2: Autodirección</b>							
27	✓		✓		✓		
28	✓		✓		✓		

**Otras observaciones generales:**

Ninguna

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Salinas G*  
 Dr. José Gerardo Salinas Gamba  
 PLAD N° 1002 C.M.P. N° 14319

Firma  
 Apellidos y nombres del experto:  
 DNI N°: 18141423

Salinas Gamba José Gerardo

## Anexo H. Figuras

*Características de la comunicación de las habilidades de liderazgo rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

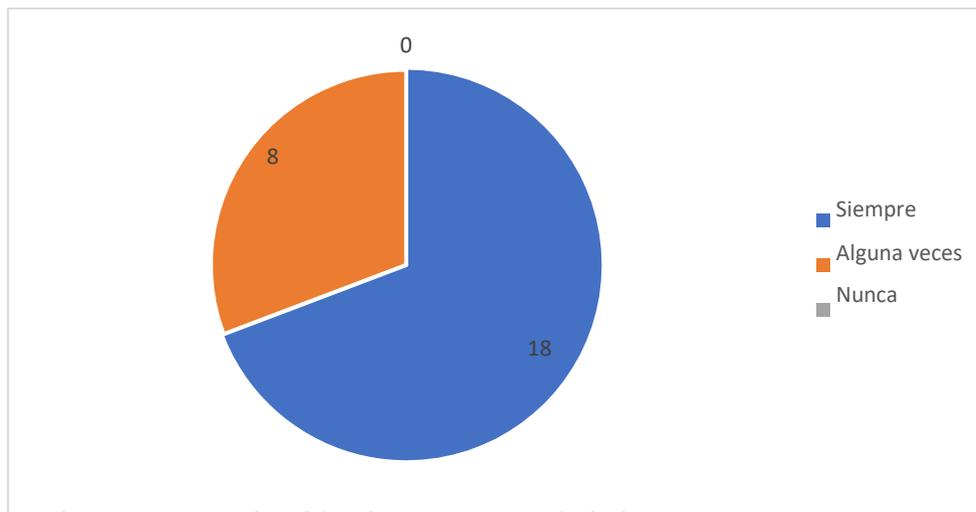


Figura: Existe una comunicación clara con sus trabajadores.

Fuente: Tabla 1

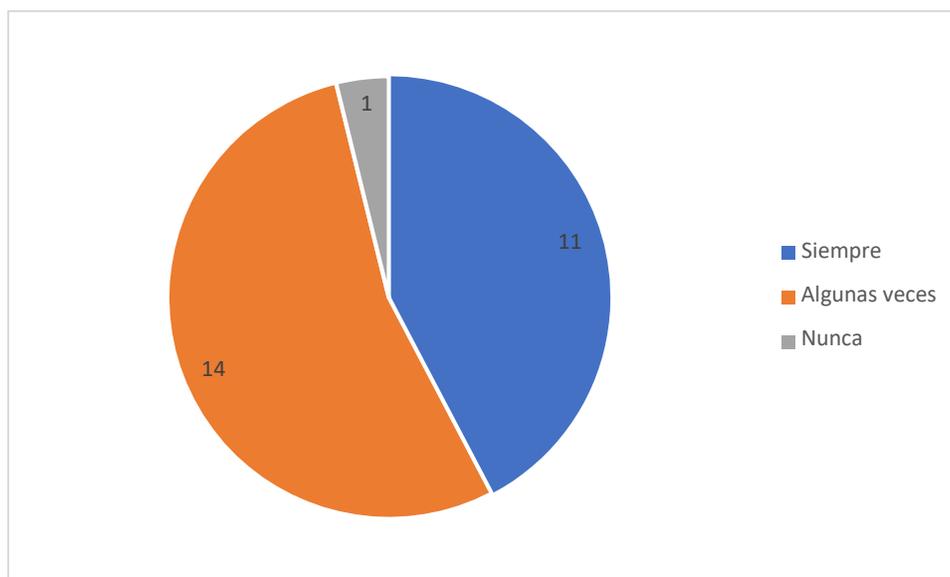


Figura: Comprende a su trabajador después de un error.

Fuente: Tabla 1

*Características de delegar poder de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021.*

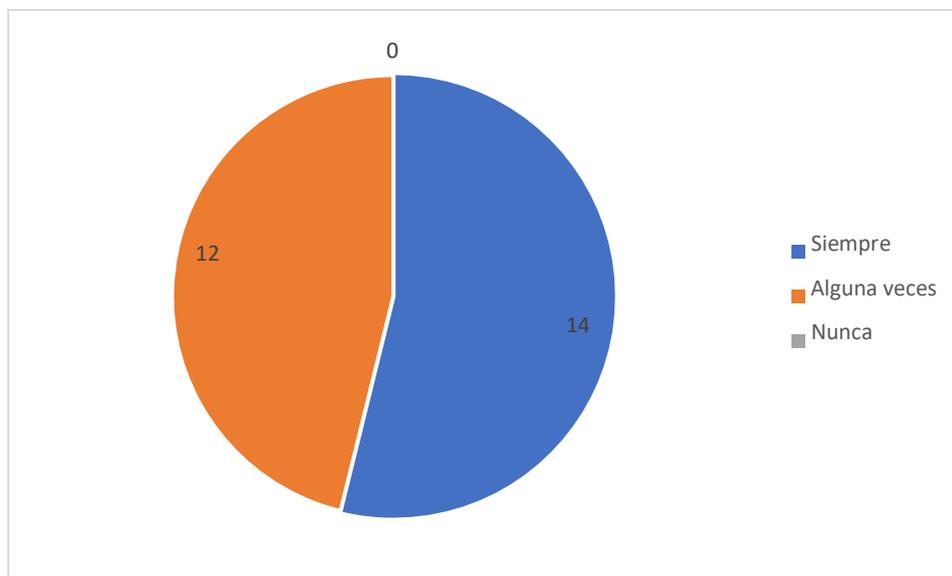


Figura: Usted tiene capacidad de delegar autoridad a sus colaboradores.

Fuente: Tabla 2

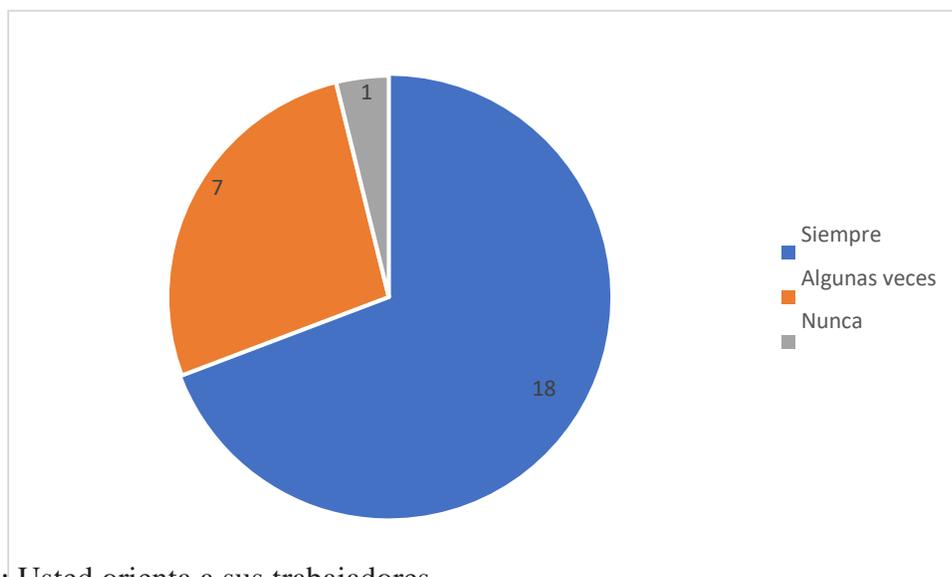


Figura: Usted orienta a sus trabajadores.

Fuente: Tabla 2

*Características de la agilidad y adaptabilidad de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jirón Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

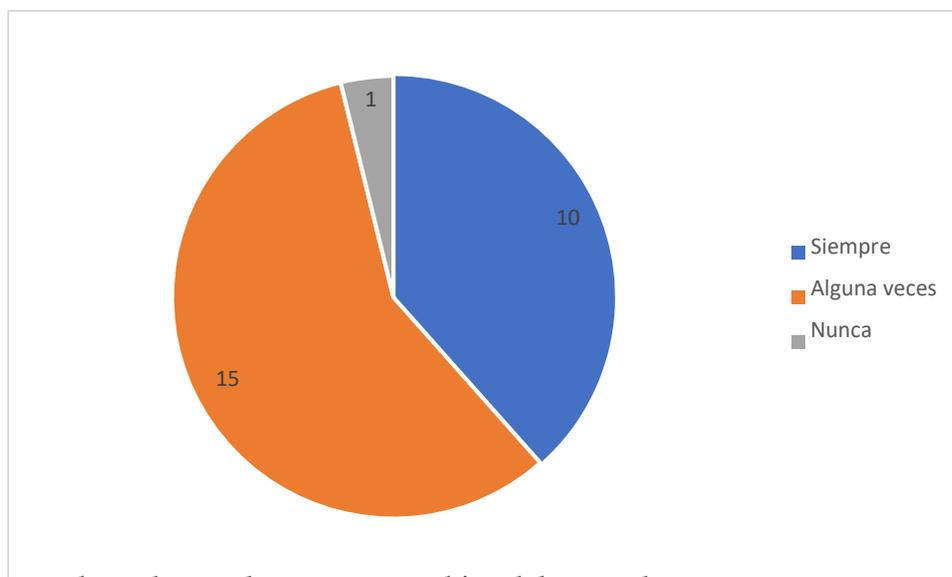


Figura: usted se adapta a los nuevos cambios del mercado.

Fuente: Tabla 3

*Características de cultivar habilidades con sabiduría de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

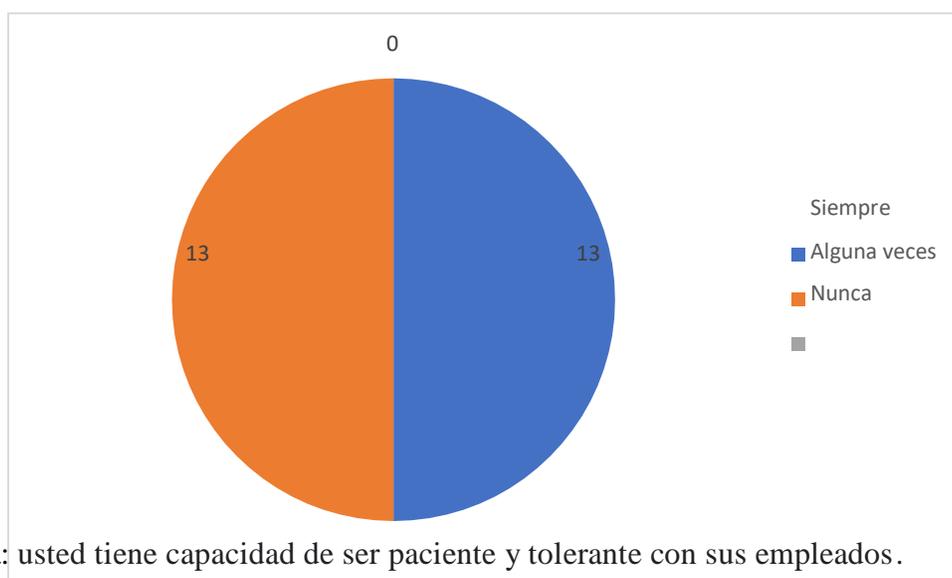


Figura: usted tiene capacidad de ser paciente y tolerante con sus empleados.

Fuente: Tabla 4

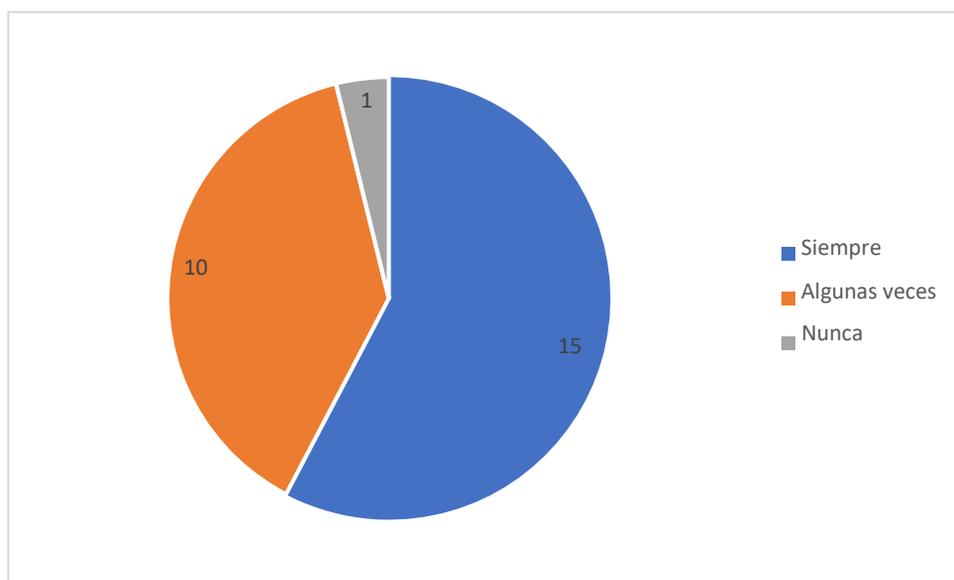


Figura: Usted es tolerante con sus empleados.

Fuente: Tabla 4

*Características de los efectos de habilidad de cambio de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

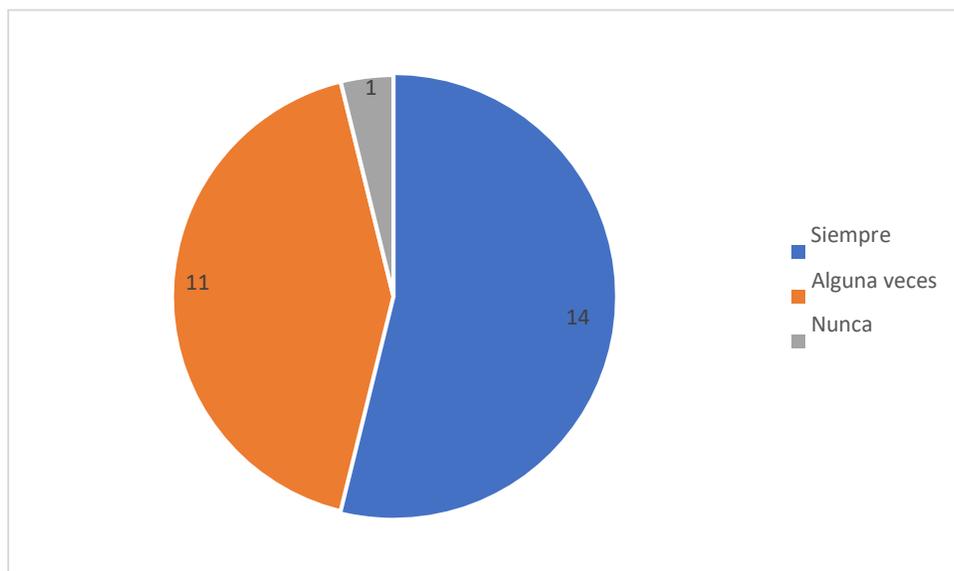


Figura: Cuándo uno de sus trabajadores comete un error inspira confianza para resolver el problema de una manera correcta y fomentar el cambio.

Fuente: Tabla 5

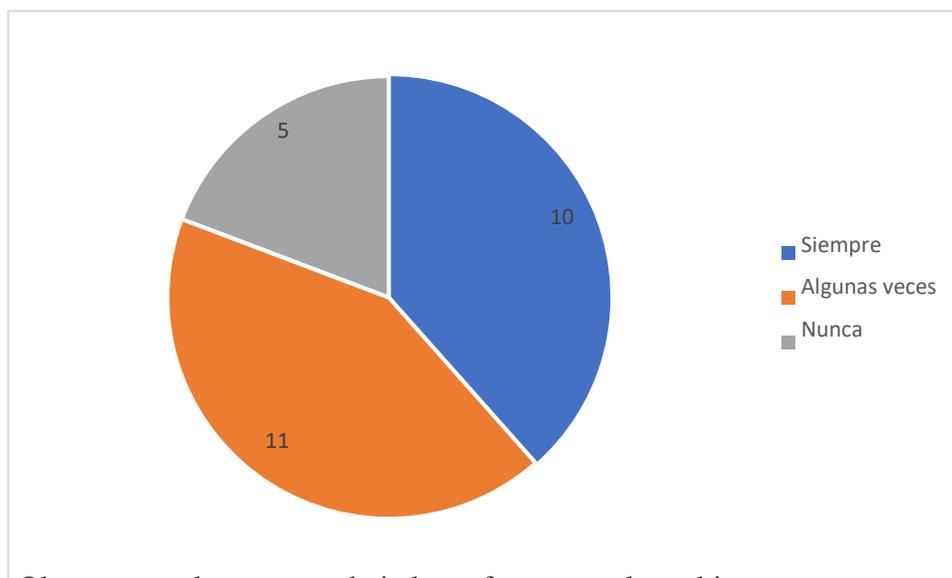


Figura: Observa usted que sus trabajadores fomentan el cambio en su empresa.

Fuente: Tabla 5

*Características de compartiendo información de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

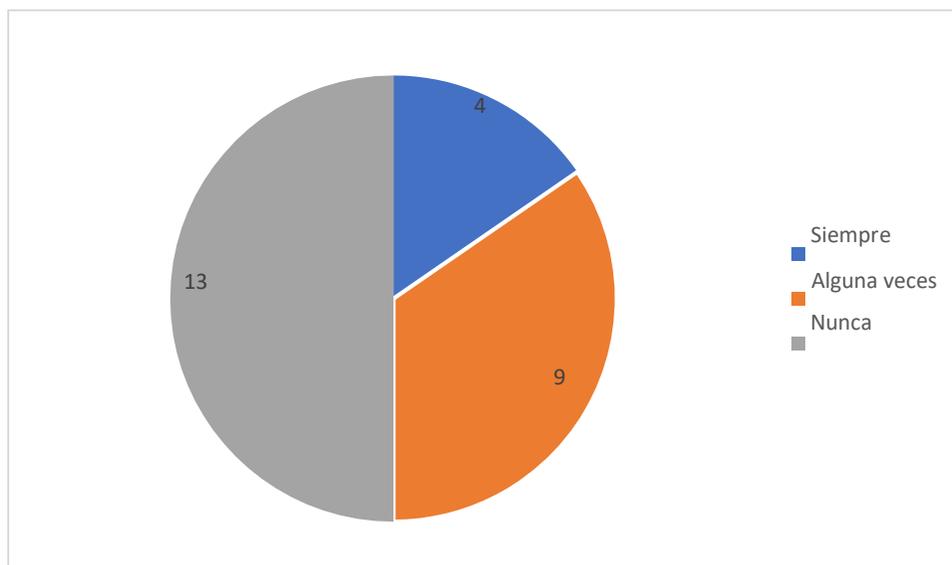


Figura: Usted comparte información confidencial de su empresa con sus trabajadores.

Fuente: Tabla 6

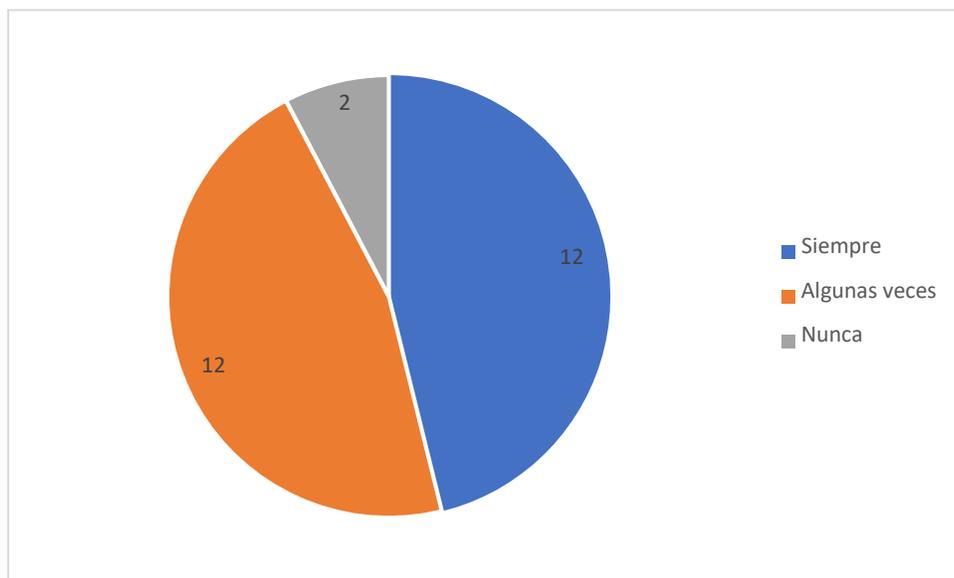


Figura: Sus empleados respetan opiniones para la mejora de su empresa.

Fuente: Tabla 6

*Características de autodirección de las habilidades de liderazgo, rubro venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

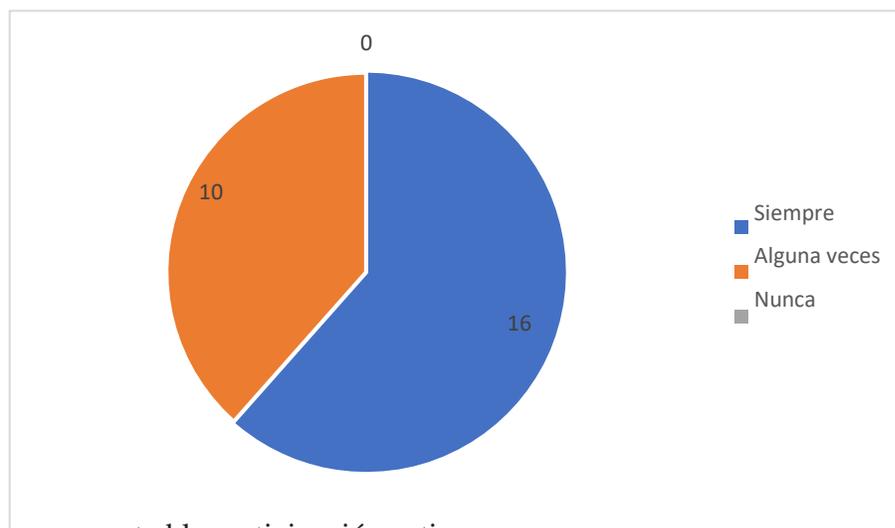


Figura: Promueve usted la participación activa en su empresa.

Fuente: Tabla 7

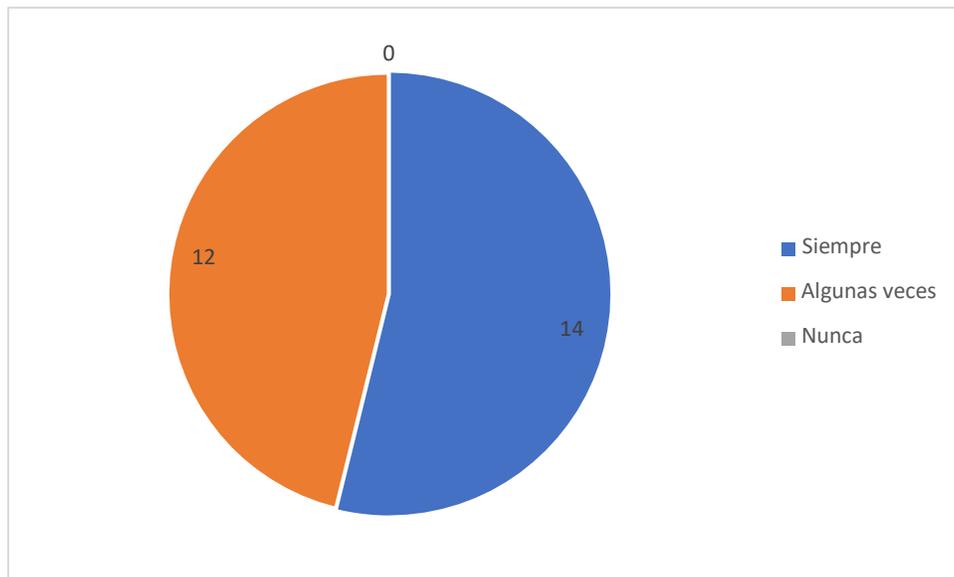


Figura: Los empleados tienen capacidad para trabajar en equipo.

Fuente: Tabla 7

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de prendas de vestir y calzados en el jiron Caraz del distrito de Huaraz, 2021*

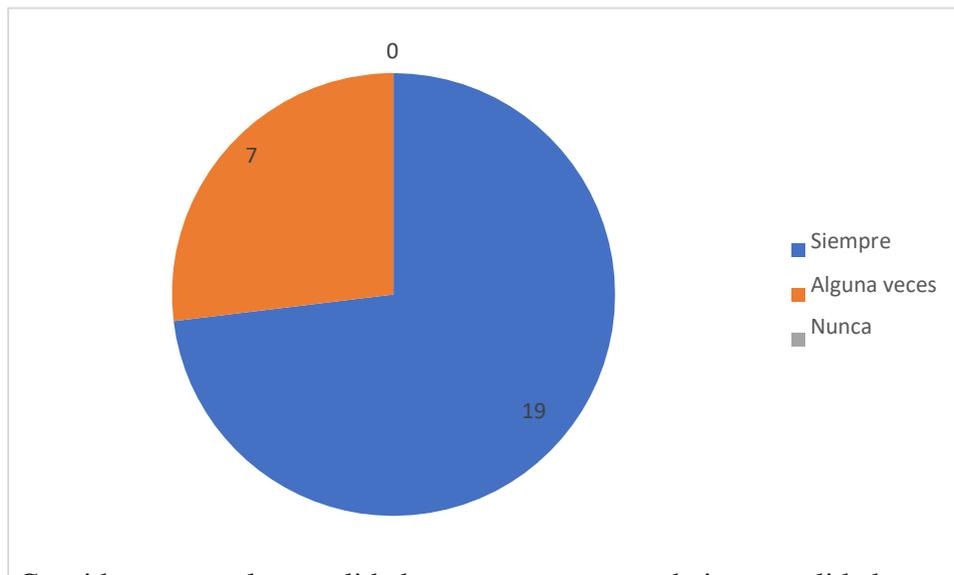


Figura: Considera que en la actualidad en su empresa se trabaja con calidad.

Fuente: Tabla 8

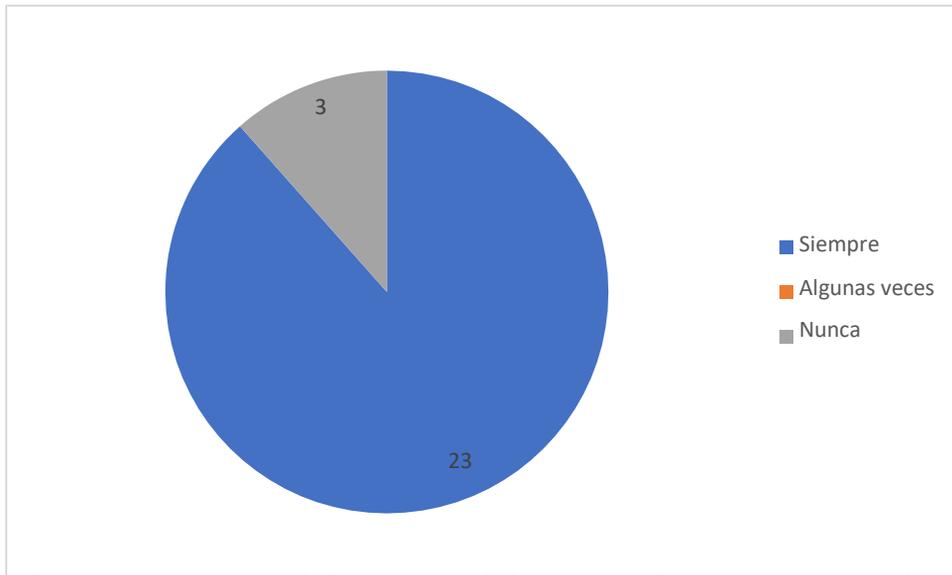


Figura: Considera que las habilidades del liderazgo podrían mejorar la calidad en la empresa.

Fuente: Tabla 8

# HABILIDADES\_DE\_LIDERAZGO\_ORELLANO\_TARAZONA\_ANT...

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

27%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo