



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL
CENTRO POBLADO CAMBIO PUENTE, DISTRITO
CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

BALLARTE LEDESMA, DANIELA

ORCID: 0000-0001-5927-2332

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE - PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ballarte Ledesma, Daniela

ORCID: 0000-0001-5927-2332

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

ASESORA

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Personal de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 000-0002-4545-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 000-0002-4545-3571

Miembro

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi hijo Cael Gabriel por ser mi inspiración, mi motor y motivo para seguir luchando por mis sueños.

A mis padres Julio y Elina, por el respaldo y amor incondicional

A Dios por todo lo antes mencionado

INDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	28
III. HIPÓTESIS	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Diseño de la Investigación.....	41
4.2. Población y la muestra.....	42
4.3. Definición y operacionalización de las variables.	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36

4.5.	Plan de análisis	36
4.6.	Matriz de Consistencia.....	37
4.7.	Principios éticos.....	37
V.	RESULTADOS	39
5.1.	Resultados.....	39
5.2.	Análisis de los resultados.....	47
VI.	CONCLUSIONES	56
VII.	RECOMENDACIONES.....	58
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
	ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote,2019.	39
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote ,2019.	40
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.....	43
Tabla 4. Características del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.....	41
Tabla 5. Propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito Chimbote, 2019.	45

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1.	Edad	98
Figura 2.	Género.....	98
Figura 3.	Grado de instrucción.....	99
Figura 4.	Cargo que desempeña	99
Figura 5.	Tiempo en el cargo	100
Figura 6.	Tiempo en el Rubro	100
Figura 7.	N° de Trabajadores	101
Figura 8.	Familiares o no Familiares.....	101
Figura 9.	Objetivo de la Creación	102
Figura 10.	Ha oído sobre el término Gestión de calidad	102
Figura 11.	Ha oído sobre las técnicas de Gestión de Calidad	103
Figura 12.	Ha escuchado sobre Marketing.....	103
Figura 13.	Figura 1. Ha oído sobre las 5S.....	104
Figura 14.	El personal presenta dificultades para la implementación de gestión de Calidad	104
Figura 15.	Usa la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal.....	105
Figura 16.	La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del	

negocio.....	105
Figura 17. Ha escuchado sobre liderazgo.....	106
Figura 18. Toman como referencia, la estrategia de otras empresas.....	106
Figura 19. El personal suele mostrar resistencia al cambio.....	107
Figura 20. El personal se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina.....	107
Figura 21. El personal se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina.....	108
Figura 22. Su personal se resiste al cambio porque desean incentivos económicos.....	109
Figura 23. El liderazgo es primordial para las Mypes cuando se desea incursionar en un nuevo mercado.....	109
Figura 24. El aprendizaje continuo es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo.....	110
Figura 25. La cultura al cambio es una de las fortalezas que necesita su empresa para implementar el liderazgo.....	110
Figura 26. Un buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente.....	111

RESUMEN

La presente investigación El liderazgo cómo factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito Chimbote, 2019. Presentó como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares en el centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.; La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y de propuesta. Se consideró como población y muestra, 7 Micro empresarios dedicados al rubro de Librerías y bazares ; se utilizó como técnica la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 26 preguntas dirigido a los representantes de las MYPES; donde los resultados fueron; él 57% de los encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad, el 71% tienen grado de instrucción superior universitaria, el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 86% señaló que “casi siempre” ha escuchado sobre el término gestión de calidad, el 86% “casi siempre “ ha oído sobre las técnicas modernas de la Gestión de Calidad, el 71% menciona que su personal “casi nunca” presenta dificultades para su implementación, el 86% considera que el liderazgo “siempre” encamina al mejoramiento de su empresa, se concluyó que al determinar las características de las Mypes del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, se concluye que la mayoría cuenta con la madurez y preparación académica para poder administrar una empresa y hacerla producir, pero carecen de conocimiento sobre Gestión de Calidad y como implementarlo con el Liderazgo.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, Servicio

ABSTRACT

The present investigation Leadership as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the commerce sector, bookstores and bazaars of the populated center Cambio Puente, Chimbote district, 2019. It presented as a general objective: Determine the characteristics leadership as a relevant factor in Quality Management and improvement plan in Micro and Small companies in the commerce sector - bookstores and bazaars in the Cambio Puente Center, Chimbote District, 2019.; The methodology used was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, descriptive and proposed. It was considered as population and sample, 7 Micro entrepreneurs dedicated to the category of Bookstores and bazaars; The survey was used as a technique, whose instrument was a 26-question questionnaire addressed to the representatives of the MYPES; where the results were; 57% of those surveyed are between 31 and 50 years old, 71% have a university degree, 100% have between 1 and 5 workers, 86% indicated that "almost always" they have heard about the term management of quality, 86% "almost always" have heard about modern Quality Management techniques, 71% mention that their staff "almost never" present difficulties for their implementation, 86% consider that leadership "always" directs to the improvement of their company, it was concluded that when determining the characteristics of the Mypes of the commerce sector - bookstores and bazaars of the Cambio Puente populated center, it is concluded that the majority have the maturity and academic preparation to be able to manage a company and make it produce , but they lack knowledge about Quality Management and how to implement it with Leadership.

Keywords: Quality management, Leadership, Service.

I. INTRODUCCIÓN

Es indiscutible el aporte económico que realizan las micro y pequeñas empresas (mypes) para el desarrollo del país, alrededor del 40%, de acuerdo al Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. Además de ello genera autoempleo y dependiendo de la zona en que se ubican contribuye también al desarrollo socioeconómico. Estos pequeños negocios reducen la pobreza de los países en vías de desarrollo y son considerados como una fuerza que impulsa el crecimiento económico. A medida que las mypes se acrecientan demandan mayor cantidad de mano de obra, esto genera empleo; al incrementar sus ventas obtienen mayores beneficios y aporta en gran medida al producto bruto interno. Por otro lado, estas micro y pequeñas empresas enfrentan grandes problemas como la informalidad ya que el sistema tributario al no ser simplificado impide que superen dichos problemas, es por ello que no tienen un crecimiento sostenido. Formar una mype implica un nivel de riesgo y las probabilidades de mantenerse por más de tres años son bajas, entonces es necesario para las mypes optar por estrategias específicas que sean, de preferencia, de corto y largo plazo para defenderse de la extinción.

Estas estrategias son la Gestión de Calidad y el Liderazgo en donde tenemos en cuenta que un líder es aquella persona que es capaz de influir en los demás. El Liderazgo no tiene que ver con la posición jerárquica que se ocupa: una persona puede ser el jefe de un grupo y no ser un líder y al contrario, puede ser el líder sin ser jefe, en base a la influencia que ejerce sobre el resto del equipo. A los miembros del grupo les inspira confianza saber que al frente del mismo se encuentra el Líder. Lo que caracteriza al líder es su habilidad para conducir equipos, consigue que cada miembro trabaje y aporte lo mejor de sí mismo en la lucha por alcanzar un objetivo común. El

líder de una MYPE se caracteriza por su visión de futuro. Es una persona que mira al largo plazo, que marca unos objetivos muy ambiciosos para la organización y que consigue impulsar a su equipo en la búsqueda de los mismos. El líder de una MYPE es la persona que consigue que su personal se identifique con las metas marcadas, que las hagan propias y luchen por ellas con todo el empeño.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado se realizará un estudio que será de tipo descriptivo ya que se busca ser lo más objetivo posible en relación al tema, y de nivel cuantitativo. Las pymes en México son una importante fuente de riqueza, ya que sus actividades económicas representan el 52% del PBI de la nación. Lo que significa que las empresas pequeñas contribuyen con más de la mitad de las Operaciones Financieras del país. La secretaría de Economía distingue la presencia de las Micro, pequeñas y medianas empresas dentro del rubro MiPyMES de manera oficial en el país, estas empresas son conocidas por contar con pocos colaboradores y no declaran ingresos elevados. La responsable de estratificar estas MiPyMES en diferentes categorías es la Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa dependiendo de su sector productivo y el número de colaboradores que conformas su planilla. En conjunto las MiPyMES emplea a más del 70% del sector trabajo y productivo. (Sordo, 2022)

En Chile las Mypes representan el 98,6% de las empresas del país y concentran el 65.3% de los empleos formales. Las Micro empresa es aquella que contrata de 1 a 9 colaboradores, la pequeña empresa en la que tiene de 10 a 49 colaboradores, la mediana empresa es la que tiene de 50 a 199 colabpradores y la gran empresa la que tiene 200 a más. Con la presencia del Covid-19 provocó estragos en el sector Mipymes, especialmente en las microempresas, que tienen menos

probabilidades de poder sobrevivir largos periodos de inactividad y mas dificultad para acceder a créditos. Después de 2 años de una crisis social, la pandemia, y numerosos vaivenes en los mercados nacionales e internacionales, no hay sector productivo que no fue afectado. La economía Chilena espera cerrar el 2022 con un crecimiento entre el 1 y 2% y un 8,2% de inflación, dando como resultado, un proceso de recuperación que ya empezó pero a paso lento. (Cademil, 2022)

La Mypes en Bolivia representan el 44% del PBI nacional y mueven el 70% del empleo privado del país, además de la pandemia que aceleró la inversión en tecnología, de acuerdo con un estudio desarrollado por Microsoft, señala que el 86% de las Pymes afirmaron que la pandemia aceleró los procesos de transformación digital y el 90% marcó que se vio acompañada del uso de datos para la toma de decisiones. Tal es así que la pandemia vemos la evolución en los procesos de transformación digital de las Mypes Bolivianas, de acuerdo al 86% de las Mypes, la pandemia aceleró los procesos de transformación digital en sus empresas, por lo que el ultimo año, el 84% de las Mypes invirtió en tecnología, por lo que 3 de cada 10 Mypes Bolivianas desarrollan sus propias aplicaciones. (Borda, 2017)

En Ecuador, las Mypes que se encuentran en el mercado se presentan en todas formas y dimensiones, pudiendo existir con un solo dueño, con la libertad de desarrollar diferentes actividades de producción, comercialización y prestación de servicios, con el fin de lograr una buena utilidad económica. Con respecto a la información derivada de un estudio de gestión competitiva de las Mypes en el Ecuador, las que representan el 95% de las unidades productivas, por lo que desde hace años se hacen estudios constantes sobre el desarrollo de las Mypes en Ecuador y se pudo comprobar que, cuando representan un peso importante en el sector de la productividad

y el comercio, su evolución estructural y funcional no presenta avances. (Rodríguez, R, Aviles, V, 2020).

El Congreso de la Nación Paraguaya (2012) promulga la Ley N° 4.457/12 en la cual se encuentran avaladas las micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro empresas se identifican con las siglas “MIE”, están formadas por un máximo de hasta 10 personas en donde personalmente trabaja el propietario o sus familiares, facturan al año un equivalente de G. 500.000.000 (guaraníes quinientos millones).

En Paraguay el empleo se agrupa en tres sectores globales, el primero es el sector público, el segundo es el sector agrícola y el tercero es el sector de la micro, pequeña y mediana empresa. Las mipyme son las que generan casi el 80% del empleo en el país, con casi el 75% de la PEA concentrado en empresas de hasta 10 personas, y el 67% con empresas de hasta 5 personas. Ha habido importantes avances ya que durante el 2016 había 222 empresas con cédula mipymes y al cierre del año alcanzó a 1500 formalizadas, para luego aumentar a 1600 en menos de 8 meses. La meta es que se alcance a la formalización de 10.000 mipymes que cuenten con la cédula, que es un documento gratuito emitido por el Viceministro, el trámite demora un día y acceden a ciertos beneficios. También se efectuará un programa de la mano del Banco Interamericano de Desarrollo para optimar las capacidades empresariales. Aproximadamente son 400 mipymes que exportan a destinos como Alemania, Argentina, Brasil, Bolivia, Chile y Japón, en rubros de confecciones, granos, alimenticios, entre otros. (Fonseca, 2020).

En Uruguay La DGI (Dirección General Impositiva) (2008) mediante el decreto N° 504/007 categoriza las unidades económicas de acuerdo a la facturación

anual y la cantidad de personal ocupado. Es así que la micro empresa es aquella que tiene de 1 a 4 personas laborando en su empresa y factura un aproximado de \$7.328.200 (Pesos uruguayos), la pequeña empresa emplea de 5 a 19 personas y factura aproximadamente \$36.641.000 (Pesos uruguayos). En cuanto a la mediana empresa se tiene que emplea de 20 a 99 personas y lo que factura anualmente es un aproximado de \$274.807.500. El Registro Permanente de Actividades Económicas (RPAE) constata que ha habido un crecimiento del 11,1% en cuanto a la cifra de emprendimientos mipymes, ya que han aumentado los segmentos de micro empresas instaladas en el interior del país y del sector Comercio. El número total de empresas del país se divide en micro emprendimientos y le corresponde un 85% lo que es igual a 129.188 firmas, seguido de las pequeñas empresas con un 12% que equivale a 18.544 firmas, y finalmente las medianas con el 3% que serían 4.178 firmas. Las mipymes engloban mayormente el sector Servicios que equivale al 51%, 76.935 emprendimientos, luego se encuentra el sector Comercio con el 39%, 59.250 emprendimientos. En la rama Industrial se concentra el 10%, 15.725 emprendimientos. El 50% de las mipymes se localizan en Montevideo, pero ha sufrido una variación ya que antes concentraba el 53%, el porcentaje se ha reducido por el desarrollo de mipymes en el interior del país. Las micro empresas ubicadas en Montevideo alcanzan el 49%, el 54% le corresponde a las pequeñas y el 63% a las medianas. Las mipymes en su mayoría han sido fundadas por sus dueños actuales, esto le corresponde al 85% de las empresas. El 8% afirma haber comprado la mipe, el 6% ha heredado la mipe y el 1% expresa otras situaciones.

El Ministerio del Desarrollo, Industria, y Comercio Exterior de Brasil se encarga de la promoción de las micro y pequeñas empresas a través de la Ley General de las Mipe (2006), por la cual se considera micro empresa a aquella que tiene un

ingreso bruto por año menor a US\$100,000, en tanto para la pequeña empresa el ingreso es entre US\$100,000 y US\$1,000,000 anual. El número de empleados considerados para la micro empresa es de 0 – 19, y la pequeña empresa contempla una cantidad de 20 – 99 empleados. Las mypes aportan al PIB el 53,4% en lo que respecta al sector comercio. Contribuyen con el 47% en el sector de la industria; por otra parte son las pequeñas empresas las que favorecen al sector servicio con un poco más de un tercio en cuanto a producción se refiere. Al hablar de formalidad empresarial son las mipymes las que alcanzan un 98,5% del número total de compañías formales del país. Las instituciones que se involucran en las políticas de financiamiento es el SEBRAE (Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas), el Fondo de Garantía para las Inversiones y el Banco Nacional de Desarrollo

Las Mypes en el Perú, representan el 95% de las empresas y emplean a un 26.6% de la PEA, lo que evidenció una caída de 21 puntos porcentuales. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por s/60 millones y medio, lo que significó una disminución del 59% frente a lo reportado en el 2019 y equivalen a un 8% del PBI. Según las cifras de la SUNAT, la informalidad de las Mypes asciende a un 85% por encima de lo registrado en el 2019, además se tiene por ejemplo que solo un 39% de los emprendedores Mype contaban con al menos un producto financiero formal y un 28% empleaba métodos de ahorro informal, más del 75% de estas no lleva registro de cuenta alguno, el 81% de los colaboradores son familiares del propietario del negocio, el 84% de los colaboradores no se encuentra afiliado a ningún sistema de pensión, solo el 1.5% cuenta con seguro social, el 24% de colaboradores trabaja por más de 40 horas por semana y un 4.1% más de 60 horas.

En Ancash el 80% de las Mypes son informales, cerca de 55000 Mypes se

han creado del 2017 al 2018, de las cuales solo 5000 se encuentran formalizados. La coordinadora sectorial de Ancash del Ministerio de Producción, Lupe Herrera, resaltó que lamentablemente la gran mayoría de Mypes son creadas por sentimiento y la desinformación ocasiona que cierren al año de su creación.

Por lo mencionado, el planteamiento del problema General de la investigación es ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, distrito Chimbote, 2019?

Se planteó como problemas específicos, los siguientes: 1. ¿Cuáles son las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019?; 2. ¿Cómo determinar las características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019?; 3. Cuáles son las características del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019?; 4. ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del Centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019?; 5. ¿Cómo elaborar un plan de mejora para el liderazgo como factor relevante en la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, Chimbote, 2019.

Como objetivo general se planteó: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las Micro y

Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares en el centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019. Como objetivos específicos nos planteamos: 1. Detallar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019. 2. Determinar las características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019; 3. Especificar las características del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019., 4. Describir las características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019, 5. Elaborar un plan de mejora para el liderazgo como factor relevante en la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, Chimbote, 2019.

La presente investigación se justifica teóricamente porque se conoció las características y definiciones de la gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Mypes, así como también las características de los representantes de las Mypes y éstas, tomando en cuenta que el mismo no tienen nociones básicas sobre liderazgo y gestión de calidad; se justifica en la práctica porque se justifica de manera práctica ya que se detectaron las fallas y debilidades frente a los competidores del mismo rubro y fomentó la realización de nuevas ideas en el mercado, también impulsó al desarrollo de nuevas estrategias en la gestión de calidad con el uso del Liderazgo.

El propósito del presente estudio es el de distribuir información a los representantes de las Mypes y ampliar sus conocimientos acerca del Liderazgo como

factor relevante en la Gestión de Calidad, por ello fue muy importante tomar nota sobre sus conocimientos y características tanto de ellos como de sus Mypes a la que dirigen, para que de esta manera se puedan proponer planes de mejora.

El liderazgo es un factor relevante en la Gestión de Calidad, así como un enfoque en la Gestión Administrativa. Con estas variables importantes se busca viabilizar los planes de mejora. Ya que el objetivo de los microempresarios es principalmente generar ganancias.

Al culminar con el estudio, se realizó un plan de mejora en base al Liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad, por la tanto las Mypes tienen acceso a mencionado plan para que puedan ponerlo en práctica, así como también el presente estudio va ayudar y servir de antecedente en las futuras investigaciones.

De esta manera la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo. Se consideró como población y muestra, 7 micro empresarios dedicados al rubro de librerías y bazares; utilizando como técnica, la encuesta, donde el instrumento fue un cuestionario de 26 preguntas dirigido a los representantes de las Mypes. Quienes ayudaron a cumplir los objetivos propuestos en esta investigación. Donde se obtuvieron los siguientes resultados; él 57% de los encuestados tienen entre 31 y 50 años de edad, el 86% son de género Femenino, el 71% tienen grado de instrucción superior universitaria, el 86% son propietarios, el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 86% señaló que “casi siempre” ha escuchado sobre el término gestión de calidad, el 86% “casi siempre” ha oído sobre las técnicas modernas de la Gestión de Calidad, el 71% menciona que su personal “casi nunca” presenta dificultades para su implementación, el 100% “siempre” ha oído sobre Liderazgo, el 86% considera que el liderazgo “siempre” encamina al mejoramiento de

su empresa, se concluyó que al determinar las características de las Mypes del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, se concluye que la mayoría cuenta con la madurez y preparación académica para poder administrar una empresa y hacerla producir, pero carecen de conocimiento sobre Gestión de Calidad y como implementarlo con el Liderazgo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Liderazgo

Avanecer C. (2019) en su investigación *Liderazgo y Motivación aplicado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C Quetzaltenango, zona 8, Guatemala*, tuvo como objetivo determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruterros de la distribuidora Mariposa C.B.C, el estudio fue de tipo descriptivo utilizando el método de significado y fiabilidad de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico, para dicha investigación se utilizó un cuestionario aplicado a 47 vendedores y 8 supervisores que conforman el 100% de la totalidad del universo, hombres que oscilan entre las edades de 20 y 50 años. Donde se tuvo como resultado que: el 75% de los supervisores responde que la relación con sus colaboradores es adecuada, ya que no sólo se preocupan por llegar a la meta si no que también es importante para ellos su bienestar personal. El 79% de los vendedores (colaboradores o subordinados) responde que su supervisor les brinda confianza y mantienen una buena comunicación, el 10% de los colaboradores manifiesta que la relación con su jefe debe mejorar ya que hace falta confianza, comunicación y que sean escuchados atentamente, el 100% de los vendedores ruterros de la distribuidora consideran que es importante que su supervisor les brinde instrucciones claras de las actividades a realizar, el 75% de los jefes aseguran que su manera de comunicación es clara y entendible para ellos, un 13% de supervisores mencionan que el mensaje directo no es interpretado como se espera, por lo tanto, se concluye que: La

comunicación es un factor muy importante en el ambiente laboral, de ésta manera se mejora la relación jefe-colaborador y así las actividades se realizarían de manera eficiente, es importante la aplicación de diferentes estrategias de liderazgo para desarrollar habilidades ya que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe, el líder aplica su experiencia, habilidades y destrezas para transmitirles a su colaboradores el esfuerzo y dedicación para que puedan alcanzar sus metas.

Cruz y Rodea (2017) en su investigación *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados (Caso: Empresa textilera, Municipio Ixtapaluca)*, plantearon el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son los elementos que integran el liderazgo transformacional como herramienta que permita identificar la problemática que presenta la empresa textilera? Su objetivo general fue: Diagnosticar los factores del liderazgo transformacional con el propósito de sugerir cambios positivos en la productividad de los empleados en la empresa. Los objetivos específicos fueron: Identificar y analizar los factores que intervienen en el liderazgo transformacional, identificar y analizar los elementos del liderazgo transformacional que impactan en la productividad de los empleados. Los resultados de acuerdo a los objetivos específicos planteados fueron: Seis empleados escuchan algo de inquietudes con suma atención de sus compañeros y seis escuchan bastantes inquietudes con suma atención de sus compañeros. Cuatro algo ayudan a que sus compañeros se concentren en desarrollar sus fortalezas, cuatro bastante ayudan a que sus compañeros se concentren en desarrollar sus fortalezas. Seis algo piden consejos a sus jefes y compañeros para su desarrollo, cinco bastante piden consejos a sus jefes y compañeros. Cuatro bastante estimulan su desarrollo personal y cinco mucho estimulan su desarrollo personal. Seis bastante proporcionan retroalimentación sobre

cómo se están haciendo las cosas y creencias más importantes y tres algo proporcionan retroalimentación sobre cómo se están haciendo las cosas. Cinco algo enseñan a desarrollar más capacidades y cinco bastante enseñan a desarrollar más capacidades. Dentro de las conclusiones se encontró que el principal objetivo de la investigación fue analizar los elementos más sobresalientes de un líder transformacional, si bien sabemos que el liderazgo es el proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización. Se aplicó un cuestionario a cada uno de los empleados para saber qué elementos se consideraron más relevantes en un líder transformador.

Garzon y Marin (2018) en su investigación *Caracterización del estilo de Liderazgo y la percepción de sus colaboradores (caso aguas de Manizales, Colombia)*, se planteó el siguiente el objetivo general Caracterizar el estilo del liderazgo existente en las personas que tienen personal a cargo en la empresa Aguas de Manizales, y la percepción que tienen sus equipos de trabajo. Y sus objetivos específicos fueron: describir el estilo de liderazgo de las personas que tienen personal a cargo, describir la percepción de los equipos de trabajo, identificar el estilo de Liderazgo que asumen los líderes de la organización en las diferentes situaciones que se presentan, determinar el comportamiento del Liderazgo situacional que se ejerce en los equipos de trabajo, determinar el comportamiento de la adaptabilidad y el estilo del liderazgo dominante, la habilidad de dirección de las personas que tienen personal a cargo de la empresa. Los resultados de acuerdo a los objetivos específicos planteados fueron: en la subgerencia administrativa financiera prevalece un estilo de liderazgo coordinador (93%), aunque se presente una tendencia del 7% hacia un Liderazgo Monitor, es decir de 14 personas que presentaron el cuestionario, solo 1 presenta una tendencia hacia

este estilo, acorde a los resultados, se concluye que; en el contexto empresarial, el liderazgo ha sido objeto de muchos estudios debido a que resultados de diversas investigaciones, han demostrado que la eficiencia de la empresa está relacionada con un fuerte liderazgo de los directores de áreas.

Variable 2. Gestión de Calidad

Narváez, Hidalgo y Cueva (2020), en su investigación: Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del servicio automotriz ecuatoriano, donde el objetivo principal fue: caracterizar la administración de la calidad que ejecutan estas organizaciones, el diseño de la investigación fue exploratoria-descriptiva y se realiza con bajo un enfoque cualitativo, mediante entrevistas. Se consideró un universo de 41 empresas que cumplen con las características predefinidas en un sector del norte de Quito cuya muestra fue de 13 empresas. Los resultados permiten identificar falencias en los procesos de dirección, gestión de recursos, comprensión del mercado, desarrollo de productos, consecución y entrega de pedidos, atención al cliente, evaluación y mejora continua, se concluye que a pesar de lo anterior, las empresas sí tienen ciertas prácticas de calidad que están orientadas por la búsqueda de la satisfacción y fidelización del cliente, por lo que se propuso un modelo general sustentado en la norma ISO 9001, para que las empresas puedan cumplir con las condiciones principales de un sistema de gestión de calidad.

Díaz (2021), en su investigación: Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina – Buenos Aires. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el control interno y la gestión de calidad de la empresa granix, Argentina – Buenos Aires. El tipo de la investigación fue correlacional, de diseño no experimental, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue un

cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de calidad de la empresa Granix, Argentina – Buenos Aires, la correlación entre las variables control interno y gestión de calidad muestra la fila Sig. (bilateral) con un p - valor de 0.000, por lo tanto como el valor de p (Sig. (bilateral)) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y se concluye que hay evidencias suficientes para plantear que existe correlación significativa entre el control interno y la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires, ya que la correlación de Pearson muestra un nivel de 0.848 entonces se dice que la correlación es positiva considerable. A mayor control interno mayor será la gestión de la calidad, es decir si mejora el control interno también mejora la gestión de la calidad.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Liderazgo.

Herrera (2018) En su investigación *Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018* cuyo objetivo general fue: Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es descriptiva, el nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental. Se empleó la técnica que consta de un cuestionario a la población conformada por los trabajadores de las 7 distribuidoras de ventas de celulares. En total 39 personas, de las cuales el 51% manifiestan que el propietario sólo espera que se haga caso a sus órdenes. El 97% manifiesta que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores. El 100% manifiesta que el liderazgo le da poder al propietario, el

100% manifiesta que el propietario defiende con determinación sus convicciones, el 54% manifiesta que el propietario no tiene habilidades para atraer a los clientes, no tiene magnetismo personal, de estos resultados se concluye que, en esta organización influye mucho el liderazgo empresarial y el autocrático, por lo tanto no considera los tipos de liderazgo democrático y situacional, la principal característica de liderazgo que se aplica en la organización es el manejo del poder para conducir con responsabilidad el negocio, la actitud de los colaboradores es positiva y están dispuestos a los cambios y asumir nuevos desafíos, siempre escuchan con atención y respeto a su líder. Debería de haber una actitud más abierta al aprendizaje de parte del líder para poder tener mejor relación con sus colaboradores y así poder alcanzar metas juntos.

Centeno (2018) en su investigación *Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas, Rubro librerías en el distrito de Moche, 2018*, trabajo de investigación para optar el grado de bachiller en ciencias administrativas. Tuvo como objetivo general describir la gestión bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas, rubro librerías en el distrito de Moche, 2018. El diseño del proyecto fue no experimental, descriptivo y transversal y de una muestra de 08 MYPES del rubro librerías, donde se aplicó un cuestionario de 15 preguntas utilizándose como técnica de la encuesta. Respecto a la Metodología se describe el diseño No experimental, Transversal y descriptivo de Nivel cuantitativa, la población estuvo conformada por 8 Mypes, de acuerdo con los resultados se determinó que el 63% de los representantes de las Mypes indican que sus colaboradores tienen claro los objetivos de la empresa, así también se resalta que el 75% de los representantes de las Mypes siempre proponen objetivos para mejorar su gestión y rendimiento de su personal, el 88% indica que promueve la comunicación dentro de su organización, el

75% indica que siempre promueve el trabajo en equipo. Según la investigación se concluye que: Las Mypes deben realizar propuestas de mejora con respecto a la gestión que realizan, comenzando con un estudio previo de los recursos que dispone la empresa o la estimación de los recursos que se necesita para el logro de los objetivos frente a la competencia en el mercado.

Portillo (2018), en su investigación: *Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018*. La metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo, no experimental – transversal. El universo estuvo conformado por las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hospedaje, se determinó una población de mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, la muestra fueron 31 representantes y/o dueños de la empresa. Se aplicó el cuestionario de 24 preguntas como instrumento de investigación. Los resultados obtenidos son los siguientes: La mayoría de los representantes son los dueños que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, se mostró que 71% de mypes tienen como género predominante el femenino. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas se determinó que solo el 41% de mypes tienen una permanencia de más de 7 años en el mercado y el 100% de mypes tienen de 1 a 5 trabajadores; así mismo, gran parte de la cantidad de mypes en estudio manifestaron ser creadas para generar ganancias y un 77% de mypes se encuentran constituidas como persona natural. De acuerdo a gestión de calidad, se determinó que solo el 23% de mypes estable objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado, pero casi el 50% de mypes realizan el seguimiento a los procesos para el control. Y solo el 32% de empresas aplica una

cultura de innovación integral y nuevas estrategias para solucionar problemas. La innovación y el desarrollo de nuevas estrategias es un tema que falta desarrollarse y poner en práctica para continuo avance y mejora de las mypes. Por último, de acuerdo al liderazgo se determinó que 26% de empresas siempre reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores. También, el 45% de mypes tiene líderes que apoyan a sus trabajadores cuando estos lo necesitan. Estas mypes siempre realizan actividades para generar confianza, es decir el liderazgo carismático se aplica significativamente. El 39% de empresas fomenta la participación de trabajadores, esto está relacionado al liderazgo democrático. Y el 45% de las micro y pequeñas empresas aplican algunas veces el liderazgo transformacional con los trabajadores, y se podría decir que el 32% de mypes motiva al trabajador al alcance de sus logros. En conclusión se puede decir que la gestión de calidad es un tema que se debe desarrollar y llevar a la praxis en las mypes del distrito de Villa Rica para el crecimiento de la empresa, ya que es un tema que no se le dá mayor importancia, esto se ve reflejado en al análisis de resultados, con bajos porcentajes de acuerdo a la planificación, control y mejora de calidad. Se puede concluir también que el liderazgo influye significativamente en la gestión de calidad de las mypes sector servicio rubro hospedajes del distrito de Villa Rica, Pasco, 2018.

Variable 2. Gestión de Calidad

Andrade (2019), en su investigación: *Gestión de Calidad y liderazgode las MYPE rubro restaurantes AA.HH. los polvorines veintiséis de Octubre Piura, año 2019*, donde se tiene como objetivo general: Identificar las características que tienen la gestión de calidad y la innovación en las MYPE, rubro restaurantes en el AA.HH los polvorines Veintiséis de octubre Piura, año 2019. En cuanto a la metodología de la

investigación fue de tipo cuantitativa, a nivel descriptivo, y el diseño fue no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se aplicó una encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, de escala nominal, las que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables. Mencionada encuesta fue aplicada a una población de: 5 propietarios y 10 trabajadores. donde se obtuvo como resultados más resaltantes lo siguiente: en cuanto a la variable gestión de calidad, se obtuvo que el 90% inspecciona los productos que estén en buenas condiciones para poder consumirlos, el 100% con referencia a la variable Liderazgo: de los encuestados consideran que tener un buen liderazgo ayuda al crecimiento de su personal, el 90% brindan una buena comunicación y sus colaboradores permiten el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo y el 100% de los encuestados han planteado una visión en su MYPE, además de brindar un producto diferente al de la competencia y así poder obtener mejores resultados productivos en las MYPE y así lograr un crecimiento en la organización.

Salinas (2017), en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey*, cuya justificación del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017?, para dar respuesta al problema indicado se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, para poder conseguir el objetivo general el autor plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales

características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. Para justificar los objetivos de la investigación el autor tuvo por resultado que las empresas no cuentan con un modelo gerencial, esencial para el buen manejo de una empresa. La investigación concluye que: las empresas de hoy requieren contar con un modelo de liderazgo carismático y participativo, utilizando las estrategias y técnicas de desarrollo para que cada día siga creciendo y aumentando la confianza de la masa laboral en la organización. Por lo que se deduce del presente trabajo según los datos arrojados por el cuestionario realizado a los coordinadores, supervisores, gerentes y directores que todo aquel que esté ligado al manejo de personal(liderazgo); debe estar técnicamente y capacitado en el área de acuerdo a las exigencias del modelo de liderazgo.

López (2017), en su investigación titulada *Características de la gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017*. Donde el objetivo general fue: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPES Rubro Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. El diseño de dicha investigación fue descriptiva-no experimental, donde el nivel de la investigación fue cuantitativo. El instrumento para llevar a cabo la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 39 preguntas escogiendo una población de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las Mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio,

en donde se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se muestra que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. de los resultados se concluye que; se identificaron las características de la gestión de calidad y de el liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del distrito suyo, es vital para las MYPES mantener una buena comunicación un lazo de amistad con sus colaboradores y también clientes mas concurrentes, por lo tanto se goza de beneficios que dejan ambas variables.

Antecedentes Regionales.

Variable 1. Liderazgo.

Benites (2017) en su investigación *Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería, del distrito de nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017*. Caso Panaderías Mi Angel, tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017, caso panaderías Mi Angel. En cuanto a la metodología; es tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, para ejecutar dicha investigación se escogió una muestra poblacional de 14 microempresas, representando el 100%de la población, a las que se aplicó un

cuestionario de 28 preguntas utilizando la técnica de la encuesta, de los que se tuvo los resultados siguientes: En cuanto a los Microempresarios; el 43% de los representantes tienen un promedio de 51 años a más, el 43% tiene grado de instrucción Secundaria, en cuanto a las MYPES; el 50% tiene de 7 años a más en el rubro, el 42,86% tuvo como objetivo generar ganancias, respecto a la gestión de calidad con el uso de liderazgo: el 57,14% no conoce el término, el 64,28% no realiza gestión de calidad, el 100% manifiesta que es importante realizar un proceso de gestión de calidad, el 100% manifiesta que, como líder se preocupan por sus colaboradores, el 100% considera que si aplican la técnica de liderazgo obtendrán buenos resultados en cuanto a sus ganancias y su relación con sus colaboradores. Por lo tanto, se concluye que; Los representantes de las MYPES deben informarse y estudiar sobre la gestión de calidad y que se puede implementar en su empresa; Implementar las técnicas empresariales basado en el liderazgo hará que las MYPES crezcan como empresa y alcancen sus metas; Para obtener buenos resultados en cuanto a la producción de la empresa, se debe establecer un plan de negocios estratégico.

Variable 2. Gestión de Calidad

Norabuena (2018), en su investigación *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018*, tuvo como objetivo general; Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas rubro imprentas en la ciudad de Huaraz, 2018. El tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel fue descriptivo, el diseño fue no experimental transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 29 preguntas aplicadas a 50 representantes, la muestra fue 50 MYPES. Los principales resultados fueron; que el

60% de los representantes tienen entre 31 a 50 años; el 64% de los representantes tiene grado superior universitario, el 80% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 58% de los representantes comprende claramente sus objetivos de su organización, así mismo Norabuena en sus conclusiones menciona que los representantes de las MYPES manifestaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, así mismo no aplican el impulso y dinamismo frente a sus colaboradores, por otra parte, los colaboradores tienen una conexión positiva a su organización, pero no tienen el apoyo de sus representantes, esto ocasiona indirectamente un problema.

Veramendi (2019), en su investigación *Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante en las MYPES del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018*; tuvo como enunciado del problema; ¿Cuáles son las mejoras del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018? Para responder al enunciado se tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018. Así mismo, la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal, la muestra es de 18 establecimientos de venta de materiales de construcción a quienes se les aplicó una encuesta que consta de 34 preguntas, cuyos resultados fueron los siguientes: referente a los representantes de las Mypes, el 61% tienen más de 40 años de edad, el 72% son de género masculino, el 33% tienen grado de instrucción secundaria y el 61% son dueños. Respecto a las Mypes, el 50% tienen de 6 a 10 años en el mercado, el 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores, sobre la gestión

de calidad, el 100% de los valores porcentuales es bueno, el 100% en cuanto a la dimensión de planificación es bueno, al igual que el control de calidad, el 100% es bueno, Sobre la variable Liderazgo: el 100% de las Mypes tienen un nivel regular y bueno, el 57% de percepción es bueno.

Antecedentes Locales.

Variable 1. Liderazgo

Gomez (2018), en su investigación *Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, casco urbano de Chimbote*, cuyo enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015?, para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015; para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar. Las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, así mismo, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 y Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. La metodología de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Donde los resultados son: la totalidad de los representantes

de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Los dueños de las empresas, son adultos teniendo más de 51 años, son de género masculino, y cuentan con estudios superiores no universitarios, La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen más de 7 años en el rubro, cuentan con 1 a 5 trabajadores, se crearon con la finalidad de generar ganancias, tienen a personas no familiares laborando en la empresa, donde se concluye que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. No conocen el término gestión de calidad, pero si lo aplican, las técnicas utilizadas con el liderazgo democrático y lluvia de ideas, miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. Por otra parte los Micro empresarios delegan funciones, promueven el aprendizaje, incentivan a sus colaboradores mediante el reconocimiento de logros y han mejorado con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

Lázaro (2018) en su investigación *Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote 2018*, en donde se tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote 2018. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta donde el instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas aplicado a una población de 28 micro y pequeñas empresas, en donde se obtuvo los siguientes resultados mas

resaltantes: en cuanto al termino gestión de calidad, el 78.57% la conoce, por otro lado el 42.86% tienen diferentes dificultades para la implementación de gestión de calidad. El cuanto a la variable liderazgo el 100% considera que el liderazgo es primordial en la organización. Por lo tanto la investigación concluye que: la mayoría de los representantes de las MYPES conoce el termino gestión de calidad, pero tienen dificultades para su aplicación debido a que no cuentan con los recursos económicos, capital humano y con los conocimientos necesarios que se requieren, y es positivo que el 100% conoce el término liderazgo y saben que es fundamental el trabajo en equipo para una buena productividad de las MYPES.

Variable 2. Gestión de Calidad

Mendez (2018) En su investigación “*Gestión de calidad bajo en enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de chimbote 2018*” Donde tiene como objetivo general: Determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de chimbote, 2018. La investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo de diseño no experimental-transversal, se utilizó la técnica de encuesta donde el instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas, aplicado a una población y muestra de 31 micro y pequeñas empresas, en donde se obtuvo los siguientes resultados: el 64.4% de los representantes tienen un promedio de edad entre 31 y 50 años de edad, el 80.70% son de género masculino, el 64.51% de los representantes indican que sí tienen conocimiento acerca de la gestión de Calidad y el 61.29% tienen un grado de instrucción de secundaria. La investigación concluye que la gran mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, las empresas están dirigidas mayormente por personas del género masculino,

y éstas están dirigidas por su propio dueño, quienes tienen conocimiento de gestión de calidad debido a los años de experiencia que tienen en sus negocios. Sin embargo, los trabajadores cuentan con un aprendizaje lento lo cual dificulta a la empresa a implementar la gestión de calidad en sus negocios, teniendo la mayoría solo estudios secundarios realizados.

Quintero (2017), en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, año 2017*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Cuyo enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones, distribuidores autorizados de claro en la ciudad de Chimbote, en el año 2017? Para responder a este problema se formuló el objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones de los distribuidores autorizados de claro, en la ciudad de Chimbote, en el distrito de Chimbote, en el año 2017. La metodología de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. El instrumento fue una encuesta, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: Referente a las características de los representantes de las MYPES, El 66.67% de los representantes tiene entre 31 y 50 años, el 66.67% son de género masculino, el 88.89% tienen educación superior universitaria, el 33.34% son dueños, el 88.89% tienen 0 a 3 años en el cargo, referente a las MYPES, el 55.56% de las Mypes tienen de 0 a 3 años en el rubro, el 55.56% tienen de 6 a 10 trabajadores, de los cuales el 55.56% son familiares

y el 100% tienen como objetivo generar ganancia. Referente a las características de gestión de calidad, el 55.56% conoce el término, el 55.56% considera que el aprendizaje lento es una dificultad para la implementación de ésta, el 55.56% usa la Evaluación para medir a su personal, el 100% está de acuerdo en que la gestión de calidad ayuda en el rendimiento del negocio, Referente al Liderazgo, el 55.56% de los representantes no conocen el término liderazgo, el 55.56% considera que la comunicación y saber escuchar es una competencia propia de un líder, el 100% promueve el trabajo en equipo, el 66.67% se considera un buen líder. Se concluye que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, son de género masculino, y tienen de 0 a 3 años en el cargo, la mayoría no conoce el término gestión de calidad y liderazgo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Liderazgo

Según Alles (2020) “el liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directrices, fijar objetivos y prioridades y comunicarlos. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociales. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores” (P.114)

Según Lussier y Achua (2019) “influir es el proceso en el que el líder comunica sus ideas, los seguidores la aceptan y se sienten motivados para respaldarlas y efectuar el cambio” (p. 7).

Según Psicore (2018), “El uso que haga el líder de cada estilo depende de la situación en que el líder se encuentre. El líder eficiente no usa el mismo estilo de liderazgo, sino que lo cambia según sea la situación en que se encuentre” (P. 145)

Según Zayas y Cabrera (2020), “la dirección y el liderazgo son un problema antiguo, ancestralmente existía el cacique, el brujo y los consejeros, después los administradores, directivos, gerentes, ejecutivos y líderes. Hoy en el siglo XXI, en una aldea global, en un mundo cambiante de hombres globalizados sigue estudiándose este fenómeno dado las implicaciones en la esfera económica y otras dimensiones de la vida social. El principal recurso del liderazgo son las personas y este texto valora las esferas que la integran, privilegiando el carácter afectivo y cognitivo de la personalidad” (P. 25)

Según varios autores (2019), “el liderazgo en el negocio familiar presenta retos propios, que en ocasiones vienen a sumarse a los que existen en cualquier sociedad comercial, son muchas las lecciones que pueden aplicarse a la labor de adiestrar y aconsejar a los integrantes de la siguiente generación que desean seguir la tradición del liderazgo presente en la empresa familiar”. (P. 63)

Según Vázquez (2017), “Liderazgo, persuasión e influencia configuran los tres vértices de un mismo triángulo. El liderazgo es el proceso de influencia en otros para lograr las metas deseadas. Y la persuasión es un tipo influencia. Actualmente, el contexto que circunda las empresas se caracteriza por la incertidumbre y el cambio.

Ante esta situación, el líder debe ser un auténtico experto en el arte de persuadir. Debe ser persuasivo para lograr que su equipo colabore en el fin que persigue la organización. Pero como se ejerce la persuasión en nuestras empresas profundizando en los mecanismos de persuasión desde un estilo de liderazgo concreto es la tarea que se acomete en esta investigación. A partir de un estudio de caso, se analiza el estilo de liderazgo empresarial y las estrategias de persuasión interpersonal pro típicas del mismo” (P.65)

Ruiz (2018), afirma “Liderar empresas supone autoimponerse la responsabilidad de guiar los caminos de competitividad. Parece obvio pero conviene recordarlo en el mercado empresarial no todos los que se creen líderes actúan de esa forma, lo que a largo plazo, crea confusión, deterioro en las relaciones humanas dentro de la empresa y situaciones de riesgo laboral. Lo más importante para las empresas es manejarse en el éxito, y nadie mejor que los líderes para conducirlos en ese trayecto”(P. 89)

El liderazgo es un ejercicio tan natural como crecer por lo tanto todos somos líderes y estamos llamados a hacerlo, se puede decir que un verdadero liderazgo se basa en el aprendizaje continuo, la motivación y capacitación continua para poder hacer frente ante los cambios. (Galán 2023).

Dimensión 1. Liderazgo estratégico.

Se define como la elaboración de una serie de procesos eficaces que ayudan a lograr un objetivo predeterminado, implementa estrategias previamente planificadas, analizadas y estudiadas. El liderazgo estratégico prepara a la empresa hacia cualquier escenario tomando en cuenta aspectos como el comportamiento predictivo, la toma de

decisiones analíticas y la organización y planificación previa. Los beneficios del liderazgo estratégico son: proteger y preparar a la empresa a enfrentar todos los escenarios posibles ante la volatilidad de los mercados globales, ayuda a anticipar escenarios y situaciones, crea distintos cambios para frenar impactos negativos o en su medida, suavizarlos. Asiste a la empresa a lograr los objetivos propuestos de una forma más eficaz. Manzanilla (2019).

Características del liderazgo estratégico.

Buen comunicador: Comparte ideas y deja que la información fluya, la información tiene mucho más poder cuando se comparte y cuando es accesible a todos los miembros de una organización como transmitir mensajes de manera eficaz, clara y concisa. Según la investigadora Deborah Barret, autora de Leadership Communication, comunicar implica transferir un propósito y una visión capaces de influir en la conducta de una persona, de un equipo y de una compañía. Laporta (2022).

Sabe delegar: Delegar tareas y funciones les ayuda a evitar sobrecargarse de trabajo y responsabilidades innecesarias y además, motivan a sus colaboradores para que se comprometan y sientan como propios los proyectos y las funciones delegadas. De manera que, cuando un colaborador tiene voz y voto aportará soluciones, y no nos olvidemos que una empresa triunfa cuando innova y aporta soluciones creativas. En cambio, si no se delega, la confianza de los empleados disminuirá y eso afectará negativamente a la productividad general de la compañía. Laporta (2020).

Sabe reconocer el talento y lo quiere en su empresa: Identificar talento, captarlo y retenerlo no es tarea fácil, pero sin lugar a dudas es una de las habilidades que los líderes estratégicos deben de incorporar en su “Know How” para desarrollar

con éxito su trabajo. Y para conseguirlo un líder debe proporcionar a cada colaborador autonomía e independencia, expectativas claras, objetivos y propósito, confianza y oportunidades, sensación de trabajo en equipo y colaboración, crítica privada y elogio público.

Es reflexivo y genera diálogo en la empresa: Propicia espacios de foros y debates en los que los colaboradores pueden sugerir ideas y propuestas innovadoras. El pensamiento reflexivo es una característica inconfundible de un buen líder porque utiliza el raciocinio como herramienta de gestión y planificación, lo que le ayuda en sus quehaceres diarios para que su trabajo no consista en apagar fuegos constantemente y le permita mantenerse centrado.

Indicador 1. Estrategia competitiva. Determina quienes serán nuestros clientes y quienes no. Asimismo, establecerá qué empresas serán competencia y cuales no. Por lo tanto, la empresa al concretar su estrategia competitiva deberá definir qué propuesta de valor se entregará a su mercado objetivo. Quiroa (2020).

Indicador 2. Motivación. Los trabajadores motivados son más productivos, suelen pedir menos permisos por enfermedad y contribuyen de manera determinante a la empresa.

Dimensión 2. Aprendizaje continuo

En un mundo empresarial moderno, donde las cosas cambian constantemente, incluyendo al personal y la dirección. Además, la tecnología está evolucionando rápidamente. Como resultado, es fundamental mantener el aprendizaje y el ritmo constante. La definición detrás del aprendizaje continuo es ayudar a los colaboradores a expandir sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades y experiencia. En una

organización, el aprendizaje continuo se reconoce al alentar a los empleados a aprender cosas nuevas al proporcionarles las herramientas necesarias y darles tiempo. Implica un nuevo examen de los supuestos, métodos, políticas, prácticas y valores. Viñuela (2020).

López, (2017). El aprendizaje continuo es una capacidad indispensable para mejorar la competitividad de las empresas, así como, el perfil profesional de sus colaboradores, tal es así que, las personas que muestran esta capacidad de aprendizaje continuo se caracterizan por su motivación a la hora de desempeñar sus funciones, manteniendo siempre una actitud abierta a la adquisición de nuevos conocimientos que puedan aplicar en su puesto de trabajo.

Promover el aprendizaje continuo en el ambiente laboral. Dicen que cuando los colaboradores ven a sus supervisores y directivos comprometidos y motivados, ello les contagia y promueve el aprendizaje.

Proporcionar recursos y tiempos. Los colaboradores deben contar con recursos y tiempo para aprender por lo que se debe establecer un plan de desarrollo personal con cada trabajador, dedicando tiempo a participar en la capacitación, alentarlos a asistir a los talleres o eventos de la empresa.

Proponer un plan de capacitación y desarrollo. Planificar capacitaciones específicas para cada competencia requerida en el desarrollo del trabajo. En el plan de acción se puede proponer diversas actividades creando soluciones de aprendizaje utilizando tecnologías. Las certificaciones en línea podrían ser de mucha ayuda.

Brindar oportunidades para aplicar nuevos conocimientos. Los colaboradores pueden recibir nuevas tareas o proyectos para que apliquen sus nuevos conocimientos

El aprendizaje continuo es cada vez más importante a nivel empresarial, debido a que, las condiciones económicas están cambiando y el entorno laboral actual, por lo que las organizaciones deben prepararse para enfrentar los cambios a fin de sobrevivir, prosperar y mantenerse en el medio ambiente. Viñuela (2020).

Por lo tanto, la capacidad de aprendizaje continuo implica una predisposición continua del colaborador a superarse y a mantenerse actualizado.

Indicador 1. Frente a los cambios. Día a día las organizaciones presentan procesos y situaciones de cambio que permiten la optimización de los procesos productivos y la reestructuración de los servicios, etc. Por lo que es necesario la figura del líder, siendo este, un generador de confianza en el equipo de trabajo para hacer frente a la situación. Luna (2019).

Indicador 2. Capacitación continua. Herramienta crucial de las organizaciones en la actualidad para cerrar brechas, las empresas que brindan a sus empleados las herramientas para adquirir habilidades tienen más probabilidad de éxito. Powell (2020).

Variable 2. Gestión de Calidad Definición de Gestión de calidad

Según Miranda (2020), “El desarrollo de la gestión de calidad comienza con la inspección, entendida como examen cuyo propósito es medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque surge con la revolución industrial, existiendo personas responsables de inspeccionar la calidad de los productos, así como una separación entre las labores de producción y de inspección, siendo el inspector de calidad el único responsable de la calidad. En la práctica esta separación entre la responsabilidad sobre la calidad y la realización de las tareas productivas provocó una

desmotivación de los trabajadores” (P. 10)

Según Cuatrecasas (2021) Define a la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”. (p.575)

La gestión de calidad es un conjunto de técnicas que brindan herramientas que facilitan la implementación de la gestión de calidad, mediante la supervisión que es un instrumento de evaluación continua, que mediante la observación se puede realizar un plan de mejora continua. (Hernández, 2019).

Características del sistema de gestión de calidad.

A lo largo de los años ha progresado el concepto de calidad, ha cambiado la orientación y también se han ampliado los objetivos. De ser una inspección o control para rechazar productos defectuosos se ha convertido en un cimiento de la maniobra global de la organización. Pasando desde la época de producción artesanal donde la calidad se consideraba innata al trabajo que tenía que satisfacer al cliente hasta la llegada de la producción en abundancia y la organización industrial se imponía un control de calidad defectivo. Se basaba en la requisita de productos obtenidos durante la producción, aunque el costo era alto ya que implicaba deshacerse de los productos imperfectos, y si es que había la posibilidad tratar de recuperar esos productos, y esto generaba otro costo adicional. (Cuatrecasas, 2021).

El enfoque al cliente, ya que se trata de establecer de manera ordenada lo que necesitan y esperan los clientes y examinar de una manera periódica cómo perciben la satisfacción.

El liderazgo tiene que ver con los altos directivos de la organización para que

construyan una visión futura que se comparta y el producto de unas metas que permitan conseguirlas.

La participación del personal, involucra la construcción de un sistema de gestión de calidad con la colaboración de todos los trabajadores de la organización, teniendo en cuenta su aptitud y habilidad para el alcance de los objetivos.

El enfoque basado en procesos, aquí se entienda a la empresa como un grupo conectado para conseguir los objetivos.

Enfoque de sistema para la gestión, es la aplicación de los elementos de la Teoría General de los Sistemas en la gestión de calidad en la empresa.

Dimensión 1. Técnicas de gestión de calidad. Brindan herramientas que facilitan la implementación de la gestión de calidad. (Hernández, 2014).

Indicador 1. Marketing y gestión de calidad. Se pueden considerar, filosofías de gestión complementarias con un gran potencial de beneficios mutuos. En ambas la satisfacción del cliente es el elemento central. San Miguel (2015).

Indicador 2. Las 5 “s” de Kaizen. Es una técnica moderna de gestión que se basa en 5 principios; clasificar, ordenar, limpiar, estandarizar y disciplina.

La importancia de esta herramienta se basa en mejorar el ambiente de trabajo, reducir pérdidas de tiempo, ampliar la vida útil de los activos de la empresa, reducir los riesgos de accidentes laborales, mejorar la estandarización de procesos y la disciplina de cumplimiento, permite implantar otros programas de mejora continua como el control total de calidad, círculos de calidad, mantenimiento total productivo o el programa de justo a tiempo. Melara (2017).

Dimensión 2. Supervisión. La supervisión en la es un instrumento de evaluación continua y de gestión de la calidad. A través de la acción supervisora los miembros de equipos y grupos de trabajo pueden observar sus propios sistemas de comunicación. Hernández (2019).

Indicador 1. Observación. La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, registrarla para su posterior análisis y propuesta de mejora o solución. Díaz (2017).

Indicador 2. Mejora continua, es la que hace que la empresa cada vez más amplíe su capacidad para poder cumplir con los requerimientos de calidad de sus servicios y productos que establecen los clientes, los de tipo legal y reglamentado.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, es usar de forma fructífera información que se obtiene del cálculo y el seguimiento de los procesos y así disminuir la inseguridad de la alta dirección en cuanto a la toma de decisiones.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, los proveedores serían unos buenos socios de negocios que favorezcan en cuanto a calidad de sus insumos y beneficien con su calidad a la organización.

2.3. Marco Conceptual

Liderazgo

Como administradores debemos saber que un líder debe contar de diversas habilidades relacionadas con la gerencia y dirección, y de esta manera influenciar en su compañeros o colaboradores en su desempeño en el ámbito laboral de manera beneficiosa para la empresa para así alcanzar metas y objetivos planificados en la organización.

Chiavenato, (2004). Un buen líder hace una buena empresa, próspera y de ambiente laboral cómodo e inspirador para sus colaboradores.

Aprendizaje continuo

López, (2017). El aprendizaje continuo es una capacidad indispensable para mejorar la competitividad de las empresas, así como, el perfil profesional de sus colaboradores, tal es así que, las personas que muestran esta capacidad de aprendizaje continuo se caracterizan por su “motivación” a la hora de desempeñar sus funciones, manteniendo siempre una actitud abierta a la adquisición de nuevos conocimientos que puedan aplicar en su puesto de trabajo.

Por lo tanto, la capacidad de aprendizaje continuo implica una predisposición continua del empleado a superarse y a mantenerse actualizado

Hernández, Barrios y Martínez, (2018). “La gestión de Calidad es hoy en día un sistema para estimular Competitividad” La Calidad puede ser definida de diferentes maneras, aunque la forma más acertada de dirigirnos a lo que es calidad es saber si el cliente ha quedado satisfecho con el producto o servicio ofrecido, si se ajusta a las exigencias que este propone. Es así que cada día más empresas implementan la gestión

de calidad ya que a largo plazo crea ventajas competitivas. La calidad se gestiona mediante acciones que han sido planificadas y ordenadas, éstas van a brindar la confianza de que el producto o servicio cumple con los requerimientos acerca de la calidad.

Gestión de Calidad como herramienta en las Mypes

Se considera a la calidad como una herramienta en la administración estratégica y requiere que esté informado todo el personal de la compañía, de la misma manera que son herramientas el plan y los costes en la mayoría de empresas actuales. A esto le añadimos que la calidad es una manera de administración, es un estilo de vida empresarial, donde también incluye actividades en función de la calidad dirigidas al consumidor. Fundamentalmente, es responsable, la dirección general, como también las finanzas, servicios, relaciones industriales, producción, ingeniería, operaciones de marketing y la función del control de calidad en sus niveles más económicos.

Mejora continua

Santander, (2019). La mejora continua es una práctica de gestión que hace que la empresa mejore constantemente sus procesos y así poder ser eficiente, debido a que el mercado es cada vez más dinámico y competitivo.

La mejora continua es la búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos, los productos y los servicios.

III. HIPÓTESIS

Según Galán (2021), Se debe formular hipótesis cuando la investigación necesita probar una suposición, y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación, es decir, se formula una hipótesis en las investigaciones que buscan probar la reacción que tienen las variables entre sí, son estudios que muestran la relación causa – efecto.

La presente investigación titulada “El liderazgo cómo factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado de cambio Puente. 2019, no llevó hipótesis por ser de carácter descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación.

El diseño que se utilizó fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

No experimental: Un diseño de la investigación es no experimental cuando se basa en la observación e interpretación de las variables de estudio en su estado natural. Hernández (2018).

La presente investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables; liderazgo y gestión de calidad en las Mypes sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019

Transversal: La investigación de tipo transversal se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra de un determinado periodo de tiempo. Mata (2019).

La presente investigación fue de tipo transversal ya que se recolectó la información en sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019. para su debida observación y análisis

Descriptivo: la investigación de tipo descriptiva es la que se encarga de describir, analizar e interpretar correctamente la información recabada de las variables sin realizar modificaciones en sus características. Bilbao y Escobar (2020)

La presenta investigación fue descriptiva ya que se basó en describir las variables y características de las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares.

Propuesta: La metodología de propuesta otorga una serie de métodos para actualizar y “mejorar” de manera positiva la gestión de una empresa. Una investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la implantación de un conjunto

actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio. Ortiz y Sánchez (2017).

En la presente investigación se propuso un plan basado en los ítems y sus resultados más relevantes.

4.2. Población y la muestra

El Universo

Hernández. (2018) “El universo o población es el conjunto finito de elementos, individuos o fenómenos que poseen características similares, para llevar a cabo una investigación en un tiempo y espacio determinado.

En la presente investigación el universo estuvo conformado por 7 librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente

La muestra

Pérez. (2020) “la muestra es aquel subconjunto representativo de la población, que se toma con la finalidad de facilitar la realización de un estudio complejo”

Zarcovich (2019), afirma que la muestra es censal cuando consta de todas las unidades de la población, es decir, los datos que se recogen en una muestra constan del total de la población, ya que esta es finita y pequeña.

En la presente investigación la muestra fue censal para ambas variables, liderazgo y gestión de calidad, debido a que se consideró la totalidad de la población ya que es finita y está conformada por 7 librerías

Criterios de Inclusión y exclusión:

Variable 1. Liderazgo: Los criterios de inclusión para la variable de liderazgo son el conocimiento del término, las estrategias tomadas de otras empresas para mejorar, el uso de liderazgo para encaminar el mejoramiento de la empresa, la resistencia al cambio del personal, la necesidad del uso del liderazgo al incursionar en un nuevo mercado, fortalezas que necesita la empresa para implementar el liderazgo, el buen uso del liderazgo para que la empresa sea eficiente. Dentro de los criterios de exclusión se consideró el número de empresas de comparación para el liderazgo

Variable 2. Gestión de Calidad: Los criterios de inclusión para la gestión de calidad son el conocimiento sobre la gestión de calidad, técnicas modernas de gestión de calidad, dificultades al implementar técnicas de gestión de calidad, técnicas que sirven para medir el rendimiento, contribución de la gestión de calidad en el mejoramiento de la empresa, logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad, para los criterios de exclusión se consideró la frecuencia con la que es evaluada el rendimiento del personal.

4.3. Definición y operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de Medición
Liderazgo	Stoddill (2020). Menciona que el liderazgo es el proceso de conducir las actividades de un grupo e influir sobre las conductas que estos desarrollen. (Stoddill, 2020).	Galán (2023). El liderazgo es un ejercicio tan natural como crecer por lo tanto todos somos líderes y estamos llamados a hecerlo, se puede decir que un verdadero liderazgo se basa en el aprendizaje continuo, la motivación y capacitación continua para poder hacer frente ante los cambios. (Galán 2023).	Liderazgo estratégico	Estrategia competitiva	<p>¿Ha escuchado sobre liderazgo?</p> <p>¿Toma como referencia la estrategia de otras empresas?</p> <p>¿El liderazgo encamina al mejoramiento de su empresa?</p> <p>¿El personal suele mostrar resistencia al cambio?</p> <p>¿El personal se resiste al cambio porque se acostumbraron a la rutina?</p> <p>¿El personal se resiste al cambio porque desean incentivos económicos?</p> <p>¿Cree que el liderazgo es primordial para la Mype que desea incursionar en un nuevo mercado?</p> <p>¿El aprendizaje continuo es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo?</p> <p>¿La cultura al cambio es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo?</p> <p>¿el buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente?</p>	Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Librerías y Bazares	LIKERT
				Motivación			
			Aprendizaje continuo	Frente a los cambios			
				Capacitación continua.			

Gestión de Calidad	Parejo (2018). “La gestión de Calidad es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo último fin es satisfacer las necesidades del cliente”. (Parejo, 2018)	Hernández (2014). La gestión de calidad es un conjunto de técnicas que brindan herramientas que facilitan la implementación de la gestión de calidad, mediante la supervisión que es un instrumento de evaluación continua, que mediante la observación se puede realizar un plan de mejora continua. (Hernández, 2019).	Técnicas modernas	Márketing	¿Ha escuchado sobre Gestión de Calidad? ¿Ha escuchado sobre marketing? ¿Ha oído sobre las 5 S? ¿El personal presenta dificultades para la implementación de la gestión de calidad? ¿Usa la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal? ¿Cree que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio?	Representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Librerías y Bazares	LIKERT
				Las 5 S de Kaizen			
			Supervisión	Observación			
				Mejora continua			

Nota: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta ya que es la más usada en las investigaciones descriptivas. Se aplicó en las librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente. El instrumento para la aplicación de la encuesta fue un cuestionario conformado por 26 preguntas divididas en cuatro secciones referentes a los representantes de las mypes, a las mypes, la gestión de calidad y el liderazgo.

4.5. Plan de análisis

Los datos que se recogieron a través de las preguntas del cuestionario utilizado fueron procesados en hojas de cálculo Excel 2010, los resultados de la investigación fueron expuestos por medio del programa Power Point, así como los archivos que se subieron en formato PDF y utilizando Turnitin para la verificación del porcentaje similitud con otros trabajos.

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis.	
El liderazgo cómo factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito Chimbote, 2019	¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, Chimbote, 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del comercio – rubro librerías y bazares del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detallar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019. 2. Determinar las características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019. 3. Describir las características del liderazgo como factor relevante en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019. 4. Describir las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, Chimbote. 2019. 5. Elaborar un plan de mejora para el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las Mype en el sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de cambio puente, Chimbote, 2019. 	Galán (2021), Se debe formular hipótesis cuando la investigación necesita probar una suposición, y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación. La presente investigación no tiene Hipótesis por ser de carácter descriptivo	<p>Variables</p> <p>Variable 1: Gestión de Calidad</p> <p>Variable 2: Liderazgo</p>	Diseño de la Investigación	No experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.	la población estuvo conformada por 7 representantes de las librerías y bazares del centro poblado de cambio puente y la muestra fue censal ya que se tomó la totalidad de las Mypes.	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word - Microsoft Excel - Microsoft PowerPoint - Acrobat Reader - Turnitin

4.6. Matriz de Consistencia

4.7. Principios éticos

La presente investigación, el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito chimbote, 2019. Tomó los principios éticos de la Universidad Uladech Católica, según código de ética para la investigación versión 004, aprobada por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

Principio de protección a las personas. El bienestar y seguridad de las personas es el fin prevalecido de toda investigación, por lo que se debe proteger la dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Por lo que le entregó un documento a cada representante de las 7 MYPES del sector Servicio Rubro Librerías y Bazares del Centro poblado Cambio puente, pidiendo su consentimiento, mismos documentos que firmaron mostrando su aprobación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado. A los representantes de las 7 MYPES dedicada al Rubro de Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, se les dio información acerca del estudio que se va llevar a cabo tanto el título de la investigación como los objetivos y fueron libres de tomar su decisión de ser parte o no de la investigación.

Principio de Beneficencia y no Maleficencia, La presente investigación asegura el cuidado de la vida y el bienestar de los representantes de las MYPES del sector servicio dedicados al rubro de las Librerías y bazares del Centro Poblado Cambio Puente, personas que participaron en la investigación, la cual no se buscó causar daño, siempre respetar el espacio y confort de la persona.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad, La presente investigación

respetó la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente y las plantas, se trabajó directamente con los 7 representantes de las MYPES del centro Poblado Cambio Puente.

Principio de Justicia. La presente investigación buscó que los 7 representantes de las MYPES del sector servicio rubro Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, participen de forma voluntaria y equitativa a responder las preguntas, respetando las diferentes limitaciones que puedan tener acerca de las variables de la investigación.

Principio de integridad científica. A los representantes de las MYPES del sector servicio rubro Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente se les realizó un cuestionario de 17 preguntas acerca de las variables Gestión de calidad y Liderazgo, y 9 preguntas sobre las características tanto de los representantes como de las MYPES. Respuestas que no fueron manipuladas por lo que aseguro la validez de los métodos, fuentes y datos, lo que garantizó también la veracidad en todo el proceso de investigación, así como en la formulación, desarrollo, análisis y comunicación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados.

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.

Características de los representantes de las Mypes	N	%
Edad		
18-30	1	14.00
31-50	4	57.00
51 a más	2	29.00
Total	7	100.00
Género		
Masculino	1	14.00
Femenino	6	86.00
Total	7	100.00
Grado de Instrucción		
sin instrucción	0	0.00
primaria	0	0.00
secundaria	2	29.00
superior no universitaria	0	0.00
superior universitaria	5	71.00
Total	7	100.00
Cargo		
Dueño	6	86.00
Administrador	1	14.00
Total	7	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	2	29.00
4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	5	71.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los representantes de las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019.

Tabla 2.Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote ,2019.

Características de las Mypes	N	%
Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro		
0 a 3 años	2	29.00
4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	5	71.00
Total	7	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5	7	100.00
6a 10	0	0.00
11 a más	0	0.00
Total	7	100.00
Sus trabajadores son familiares o no familiares		
Familiares	7	100.00
no familiares	0	0.00
Total	7	100.00
Objetivo de su creación		
generar ganancia	7	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los representantes de las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019.

Tabla 3. Características del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.

Características del Liderazgo	N	%
Ha escuchado sobre liderazgo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	100.00
Total	7	100.00
Toma como referencia la estrategia de otras empresas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.00
A veces	6	86.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
El Liderazgo encamina al mejoramiento de su empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	6	86.00
Total	7	100.00
El personal suele mostrar resistencia al cambio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	86.00
A veces	1	14.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
El personal de su empresa se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	43.00
A veces	3	43.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	0	0.00
total	7	100.00

Continúa ...

Tabla 3. Características del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.

Características del liderazgo	Concluye ...	
	N	%
Su personal se resiste al cambio porque desean incentivos económicos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	43.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
El liderazgo es primordial para la MYPES cuando se desea incursionar en un nuevo mercado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	6	86.00
Total	7	100.00
El aprendizaje continuo es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	43.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
La cultura al cambio es una de las fortalezas que necesita su empresa para implementar el liderazgo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	71.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00
Un buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	6	86.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los representantes de las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019.

Tabla 4. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.

Características de la Gestión de Calidad	N	%
Ha escuchado el término Gestión de Calidad		
Nunca	1	14.00
Casi nunca	2	29.00
A veces	3	43.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Ha oído sobre las técnicas modernas de Gestión de Calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	86.00
A veces	1	14.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Ha escuchado sobre Marketing		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	29.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	1	14.00
Total	7	100.00
Ha oído hablar sobre las 5S		
Nunca	6	86.00
Casi nunca	1	14.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
El personal presenta dificultades para la implementación de gestión de Calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	5	71.00
A veces	2	29.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

Continúa ...

Tabla 4. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro bazares y librerías del centro Poblado Cambio Puente, Distrito Chimbote, 2019.

Características de la Gestión de Calidad	Concluye ...	
	N	%
Usa la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	5	71.00
Total	7	100.00
la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	100.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los representantes de las Mypes del sector comercio rubro librerías y bazares del centro poblado de Cambio Puente, 2019.

Tabla 5. Elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito Chimbote, 2019.

Indicadores	Problemas	Causa del Problema	Consecuencias del Problema	Acciones de Mejora	Responsable	Presupuesto
Conocimiento del término “Gestión de Calidad”	El 43% de los representantes de las Mypes “a veces” a escuchado sobre el término más no tienen un conocimiento más preciso sobre el tema.	La falta de información, debido a que el “Líder” de la Mype no cuenta con los recursos que le proporcione información acerca de lo que es Gestión de calidad	Pérdidas provocadas por interrupción de la actividad del negocio. Pérdidas de propiedad. Pérdidas de personal clave. Pérdidas por responsabilidad. Daños ocasionados en los trabajadores.	Implementar la gestión de la calidad en las Mypes, empezando por capacitarse e informarse sobre el término ya que al implementar este sistema el Líder de la mype podrá: <ul style="list-style-type: none"> • Documentar los procesos • Medir, monitorear y corregir. • Asegurar que los problemas no se repiten. 	Propietario.	50.00
Conocimiento de las 5S de Kaizen	El 86% de los representantes “Nunca” han oído el término.	El Líder de las Mypes no se informa ni capacita sobre las técnicas modernas de la gestión de calidad	pérdida de tiempo en la búsqueda de objetos o información; desperdicio de espacio; desabasto de materiales o abasto excesivo o innecesario de los mismos; pérdida o daño del equipo o materiales; ocurrencia de errores, accidentes y enfermedades; disminución de la capacidad de respuesta, improductividad o desmotivación hacia el trabajo y, todo esto, puede provocar un deterioro de la imagen de la organización que pueda llevarla a perder clientes.	Implementar las 5 S de Kaizen Permitirá involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. Los trabajadores se comprometen. Se valoran sus aportaciones y conocimientos; la mejora continua se hará una tarea de todos.	Propietario	50.00

Dificultades del personal para la implementación de la “gestión de calidad”.	El 29% de los representantes de las Mypes afirma que su personal “a veces” presenta dificultad para la implementación de la gestión de calidad	El “líder” no capacita a su personal ni los incentiva a implementar una gestión de Calidad	El personal, al mostrar dificultades para la implementación de gestión de calidad, frena el progreso de la mype	El “líder” debe implementar la capacitación en sus colaboradores para poder optimizar los resultados	propietario	1,200.00
El aprendizaje continuo como fortaleza que necesita la empresa para poder implementar el liderazgo.	El 43% de los representantes de las Mypes considera que el aprendizaje continuo “a veces” se necesita para poder implementar el liderazgo	No consideran el aprendizaje como un factor importante en la administración de un negocio sobre todo si eres el “líder” Solo se limitan en las ganancias.	El aprendizaje continuo es primordial para mantenerse vigente en el rubro. Sin este el líder puede experimentar el atraso de su negocio, mientras ve a otros surgir.	El líder constantemente debe capacitarse y aprender sobre nuevas técnicas de gestión de calidad con el uso del liderazgo	propietario	1,200.00

5.2. Análisis de los resultados

Respecto al primer objetivo específico; La edad promedio de los representantes de las Mypes del sector Comercio, rubro Librerías y bazares del Centro poblado Cambio Puente (57%) es entre 31 y 50 años (tabla 1), resultado que concuerda con la investigación de Salinas (2017), “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey” donde el 60% tienen entre 31 a 50 años, así mismo coinciden con Quintero (2017), quien en su investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, año 2017”. el 66.67% tienen entre 31 y 50 años, pero a la vez contrasta con Gómez (2015), quien en su investigación “Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, casco urbano de Chimbote”, el 81% de los representantes tienen 51 a más años de edad.

Referente al género de los representantes de las Mypes del sector comercio, rubro Librerías y Bazares, el 86 % son de género femenino, este resultado contrasta con la investigación de Benites (2017), “Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería, del distrito de nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017”. donde el 64% de los representantes de las Mypes son de género masculino, así mismo también contrasta con Mendez (2018), “Gestión de calidad bajo en enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de chimbote 2018”. quien, en los resultados de su investigación, el 81% de los representantes de las Mypes son de género masculino.

Referente al grado de instrucción el 71% de los representantes de las Mypes del sector comercio – Rubro Librerías y bazares, tienen educación superior universitaria, resultado que concuerda con Quintero (2017), quien en su investigación tuvo como resultado que el 88.9% tienen educación superior universitaria, a su vez contrasta con Gomez (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 100% tienen educación superior No universitaria, a la misma vez contrasta también con Mendez (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 61.29% de los representantes tienen educación secundaria. El cargo que desempeñan dentro de la Mypes del sector comercio-Rubro librerías y bazares, el 86% son dueños, resultado que concuerda con Gómez quien en su investigación tuvo como resultado que el 100% son dueños, también coincide con Veramendi (2018) “Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante en las MYPES del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018”, quien tuvo como resultado que el 61% son dueños de las Mypes, a su vez también Méndez (2018), tuvo como resultado que el 65% de los representantes encuestados son dueños. En cuanto al tiempo que desempeñan en el cargo, el 71% tienen de 7 a más años, resultado que coincide con Gómez (2018), quien en su investigación tuvo que el 100% tienen de 7 años a más en el cargo, a su vez se contrasta con Quintero (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 89% tienen de 0 a 3 años en el cargo.

Referente al segundo objetivo específico; el tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro, el 71% tienen 7 a más años, resultado que coincide con Gómez (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 100% tienen de 7 a más años en el rubro, resultado que coincide también con Gonzales (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 50% de las Mypes, tienen 7 años a más dentro del rubro, a

su vez los resultados anteriormente mencionados contrasta con la investigación de Méndez (2018), cuyo resultado fue que el 45% tienen de 0 a 3 años en el rubro.

Respecto al Número de trabajadores el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, resultado que coincide con la investigación de Gómez (2015), que obtuvo como resultado que el 100% de las Mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores, a la vez también coincide con Veramendi (2018), quien en su investigación se obtuvo como resultado que el 100% de las Mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores, pero el resultado contrasta con Quintero (2018), quien en su investigación, el 56% de las Mypes tienen entre 6 a 10 trabajadores.

Referente a las personas que trabajan el 100% son Familiares de los representantes de las Mypes lo que demuestra que la mayoría de librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, prefieren contratar a sus familiares debido a la confianza, y/o los negocios son familiares donde lo manejan Papá, Mamá e hijos, este resultado contrasta con la investigación de Méndez (2019) quien obtuvo como resultado que el 84% de las personas que trabajan en las Mypes son No familiares de los dueños y/o administradores, al mismo tiempo se contrasta también con la investigación de Lázaro (2018), quien en sus resultados, el 86% de los colaboradores son personas No familiares. Esto indica que al ser Cambio Puente un pueblo pequeño, las Mypes son negocios familiares en su mayoría.

Referente al Objetivo de la creación, el 100% de los representantes de las Mypes manifestaron que Generar ganancia es su objetivo principal, lo que nos muestra que los emprendedores del centro poblado Cambio Puente, son personas de negocio y de esa manera pueden crecer como empresarios y a la vez dar educación universitaria a sus hijos ya que un 29% de los representantes de las Mypes sólo pudieron llegar a la

secundaria. Este resultado concuerda con Quintero (2017), quien en su investigación obtuvo como resultado que el 100% de los representantes tienen como objetivo generar ganancia. se coincide también con Lázaro (2018), quien en su investigación, el 82% de los representantes de las mypes señalan que el objetivo de creación de la empresa es generar ganancia.

Referente al tercer objetivo específico; el conocimiento que tienen los representantes de las Mypes sobre Gestión de Calidad, el 86% señaló que “Casi Siempre” lo han escuchado, pero no conocen a profundidad y detalladamente, resultado que coincide con Gómez (2018), quien en su investigación, el 86% no sabe acerca de Gestión de Calidad y también Benites (2017), quien en su investigación tuvo como resultado que la mayoría (58%) no conoce acerca del tema. Sin embargo estos resultados contrastan con la investigación de Méndez (2019), quien obtuvo como resultado que el 100% de los representantes de las Mypes, es decir en su totalidad, tienen conocimiento sobre Gestión de Calidad. Si bien es cierto, el término Gestión de calidad es muy conocido más no se conoce en su totalidad, lo que nos quiere decir y los beneficios que pueden traer si lo aplican de forma correcta en sus Mypes.

Referente a las técnicas Modernas de Gestión de Calidad, el 86% de los representantes de las Mypes del sector comercio – Rubro Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, “Casi Nunca” han oído sobre las técnicas modernas de Gestión de Calidad, lo que confirma el primer resultado que las personas sólo escuchan hablar sobre gestión de calidad mas no la conocen a profundidad, resultado que coincide con la investigación de Benites (2017), quien tuvo como resultado que el 71% no conocen las técnicas empresariales haciendo uso de una gestión de calidad basada en liderazgo, pero estos resultados se contrasta con Quintero (2018), quien en su investigación tuvo

como resultado que 100% Sí tienen conocimiento sobre las técnicas de Gestión como por ejemplo Empowerment, Benchmarking, red-corporativa y las 5S.

Sobre Marketing, una de las técnicas de gestión de calidad, el 57% “Casi Siempre” ha escuchado sobre ello, ya que para generar más ventas y ganancias, lo aplican en sus negocios, ideando el nombre y anuncio de este de manera que sea atractivo para el cliente, lo que coincide con Mendez (2018), quien en su investigación, el 100% de los encuestados conocen sobre marketing.

Sobre las 5 S el 86% de los representantes de las Mypes del sector comercio-Rubro Librerías y Bazares “Nunca” ha oído sobre el tema ya que es muy amplio y se debe estudiar a profundidad, a la vez se coincide con Lázaro quien en su investigación, el 100% no conocía sobre el tema.

Sobre las dificultades para la implementación de Gestión de Calidad, el 71% menciona que su personal “Casi Nunca” presenta dificultades para implementarla, ya que en su mayoría al ser parte del negocio (familiar) siempre van a querer lo mejor para la empresa y están dispuestos a mejorar ciertos aspectos de ser necesario, resultado que coincide con Gomez (2018), quien en su investigación el 100% del personal no presenta dificultades para la implementación de la Gestión de calidad, a su vez se contrasta con Mendez (2018), quien en su investigación, el 100% del personal presentan dificultades para la implementación de Gestión de Calidad debido a su aprendizaje lento y poca iniciativa.

Sobre la técnica que usan para medir el rendimiento de su personal, el 71% manifiesta que “siempre” usan la Observación, ya que de esta manera pueden ver que dificultades puede presentar y de que manera corregirlo de manera verbal, mientras que Gómez

(2018), en su investigación tienen como resultado que el 100% mide el rendimiento de su personal mediante una evaluación, de la misma manera, Lázaro (2018) quien en su investigación, el 61% usa también la evaluación, es decir prefieren medir el rendimiento de forma más formal, e informar sobre los resultados de esta de manera formal también .

El 100% de los representantes de las Mypes encuestados, creen que la Gestión de Calidad “Siempre” contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, a pesar de no tener mucho conocimiento sobre el tema, están de acuerdo en que al aplicar una gestión de calidad en su Mype, tendrían resultados positivos, coincidiendo con Méndez (2018), quien en su investigación tuvo como resultado que el 100% de los representantes de las Mypes, están de acuerdo que la gestión de Calidad contribuye al rendimiento de su Mype, coincidiendo también con Lázaro (2018), quien en su investigación, tuvo como resultado que el 100% está de acuerdo en que la Gestión de Calidad contribuye en el rendimiento de su negocio.

Referente al cuarto objetivo específico; el conocimiento de la palabra “Liderazgo”, el 100% siempre lo ha oído, y sí tienen conocimiento sobre lo que significa, resultado que coincide con la investigación de Gonzales (2018), quien tuvo como resultado que el 100% de los encuestados sí conocen el sobre Liderazgo, a la vez estos resultados también coinciden con Lázaro (2018), quien en su investigación, tuvo como resultado que el 86% de los encuestados sí conoce el término Liderazgo, sin embargo estos resultados contrastan con Salinas (2017), quien en su investigación, el 50% de los encuestados tienen “Cierto Conocimiento” , y también se contrasta con Quintero (2017), quien en su investigación, el 56% No conoce el término Liderazgo.

El 86% de los representantes de la Mypes del sector comercio – Rubro Librerías y

Bazares manifiesta que “A veces” toma como referencia las estrategias de otras empresas, ya que de esta manera toman decisiones que se anticipen a sus campañas y planes, de esta forma también pueden encontrar necesidades del cliente que no han sido atendidas y así poder desarrollar nuevos productos y servicios, y también diseñar tácticas más creativas y eficaces, de esta manera se coincide con Centeno (2018), quien en su investigación, el 50% plantean propuestas de mejora, así mismo López (2017), en su investigación, el 86% percibe que el cliente valora la mejora y calidad en el servicio, estos resultados contrastan con la investigación de Gomez (2015), donde los representantes de las Mypes “No” promueven el aprendizaje en sus subordinados.

El 86% de los representantes de la Mypes del sector comercio – Rubro librerías y bazares, manifiesta que el Liderazgo “Siempre”, encamina al mejoramiento de su empresa, coincidiendo con Gonzales (2018), quien en su investigación, tuvo como resultado que el 75% considera que el Liderazgo es primordial para la organización, así también López (2017), en su investigación muestra como resultado que el 100% de los encuestados manifiestan que al trabajar bajo un Liderazgo, las actividades se realizan en menos tiempo, de ésta manera se obtiene mayor productividad, y más eficiencia de parte del personal.

Referente a la Resistencia al cambio de parte del personal, el 86% de los representantes de las Mypes del sector comercio -rubro librerías y bazares, afirman que su personal, “Casi Nunca” suele mostrar resistencia al cambio, mientras que el 43% manifiestan que la razón es porque “A Veces” están acostumbrados a la rutina, y el 57% consideran que se resisten al cambio porque “Casi Siempre” desean incentivos económicos. De esta manera se coincide con Lázaro (2018), quien en su investigación el 75% de los representantes de las Mypes manifiestan que la comunicación y el saber escuchar son

competencias muy importantes ya que de esta manera llegan a entender las necesidades no solo del cliente, si no también de sus trabajadores y saber de que manera incentivar y premiar su esfuerzo, coincidiendo también con Gómez (2018), quien en su investigación, el 90% incentiva a sus colaboradores mediante Reconocimiento de logros. De esta manera también Huamán (2019) en su investigación realizada, el 80% de los representantes de las Mypes involucra a sus colaboradores en sus proyectos, siendo éste un tipo de incentivo para que el colaborador se sienta parte de la organización y se tomen con mas compromiso el cumplimiento de los objetivos.

Referente al aprendizaje continuo, el 57% de los representantes de las Mypes consideran que “Casi Siempre” es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo, para un líder es muy importante ya que mejora su competitividad mediante la actualización constante de conocimientos y herramientas que les ayuda a desarrollar nuevas investigaciones, productos, servicios y mantenerse al día con el entorno cambiante del mercado, de esta manera se coincide con Huamán (2019), quien en su investigación el 80% de los representantes de las Mypes se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados. Por el contrario, Gomez (2015) en su investigación, el 67% de los representantes de las Mypes, “No” promueven el aprendizaje a sus subordinados.

El 87% de los representantes de las Mypes del sector Comercio – Rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente están de acuerdo que un buen uso del liderazgo “Siempre” permite a la empresa ser eficiente, ya que se mejora el rendimiento empresarial consiguiendo los objetivos a corto, medio y largo plazo mejorando el clima laboral, reduciendo la fuga de talentos. Este resultado concuerda Lázaro (2018) quien en su investigación se obtuvo como resultado que el 100% está

de acuerdo que la eficiencia del personal depende de un buen uso del liderazgo, a la vez también se coincide con la investigación de Salinas (2017), quien en su investigación tuvo como resultado que el 80% está de acuerdo que el Liderazgo es primordial para las organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

Al determinar las características de los representantes de las Mypes del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, se concluye que la mayoría (57%) tiene entre 31 a 50 años de edad, el 86% son de sexo femenino, el 71% tiene grado de instrucción universitaria y el 86% son dueños de su propio negocio. Si bien es cierto, los representantes cuentan con cierta base académica para poder administrar un negocio, aun les falta ampliar sus conocimientos en cuanto a gestión de calidad con el uso del Liderazgo ya que la mayoría son propietarios de la Mype por lo tanto sienten más compromiso y entrega hacia su emprendimiento.

Al determinar las características de las Mypes del sector comercio – rubro librerías y bazares del centro poblado Cambio Puente, se concluye que el 71% tienen de 7 a más años dentro del rubro el 100% tienen entre 1 a 5 colaboradores que son familiares, y su objetivo de creación es “generar ganancia”. por lo tanto mencionadas Mypes al ser en su totalidad negocios familiares, cuentan con un mayor compromiso hacia esta.

Al determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes, se concluye que el 86% de los representantes “Casi siempre” han escuchado sobre “Gestión de Calidad” por lo tanto no cuentan con un claro conocimiento acerca del tema, sin embargo el 71% de los representantes de las Mypes manifiestan que sus colaboradores “casi nunca” presentan dificultades para la implementación de Calidad, por lo tanto muestran satisfacción en cuanto al rendimiento del personal, por lo que el 71% “siempre” usa la observación para medirlo, a su vez el 100% está de acuerdo en que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Al determinar las características del Liderazgo en las Mypes, se concluye que

el 100% de los representantes “siempre” han escuchado sobre “liderazgo” y está de acuerdo en que el Liderazgo encamina al mejoramiento de su empresa, el 86% manifiesta que su personal “casi nunca” muestra resistencia al cambio. Y en su mayoría (85%) consideran que un buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente.

Finalmente se realizó un plan de mejora en el que identificamos ciertas dificultades en cuanto al conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo

VII. RECOMENDACIONES

Retroalimentar sus conocimientos sobre Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad e Implementar un plan de charlas informativas sobre el tema

Por lo general, las Mypes son el sustento y superación de muchas familias, por lo que hay cultura de compromiso con el negocio, esto marca una gran diferencia en cuanto al deseo de adquirir conocimientos que puedan beneficiar mi empresa y así generar ganancias.

Con la preparación suficiente del Líder se podrá implementar una buena gestión de Calidad dentro de la empresa con el apoyo de los colaboradores quienes serán preparados debidamente por su líder.

Al recibir la información necesaria el líder podrá implementar el uso de diferentes técnicas modernas que beneficiarían el desarrollo de la Mype de lo contrario habría un freno para el progreso de esta, ya que no habría innovación en cuanto a producto o servicio.

Implementar el plan de mejora propuesto.

PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO POBLADO DE CAMBIO PUENTE

1. Datos Generales

- Nombre o razón social: Micro y pequeñas empresas del rubro librerías y bazares del Centro Poblado de Cambio Puente
- Giro de la empresa: servicios
- Dirección: Centro Poblado de Cambio Puente
- Nombre del representante: Propietarios de las librerías y bazares
- Historia:

Las librerías y bazares del centro poblado de cambio puente iniciaron como tienditas pequeñas en su mayoría desde hace más de 7 años, Cambio puente por ser un Centro Poblado, está algo alejado de las librerías y bazares por lo que la necesidad, el ingenio y esfuerzo de estos líderes hizo que pusieran sus negocios, así cubrían las necesidades de la población y con las ganancias las suyas.

2. Misión.

Brindar servicio de calidad para satisfacer las necesidades de la población.

Ofreciendo productos de primera necesidad para escolares y amas de casa a un precio justo.

3. Visión.

Ser una empresa líder en el mercado del rubro librerías y bazares, en el que nuestros clientes tengan una buena experiencia y puedan dar referencia de ello, atrayendo a clientela de otros centros poblados aledaños.

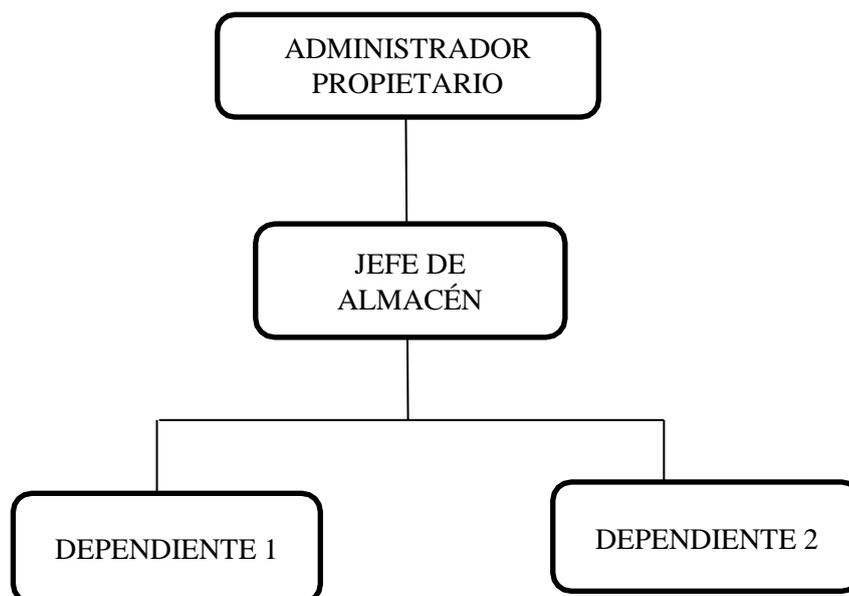
4. Objetivos.

- Implementar la mejora continua en atención al cliente .
- Implementar una gestión de calidad en los productos que se distribuyen.
- Brindar la debida atención en un ambiente armonioso y acogedor.

5. Productos y/o servicios.

Las micro y pequeñas empresas del rubro librerías y bazares se encargan de la venta de artículos de primera necesidad para los escolares y amas de casa. Como: cuadernos, papel, lapiz, lapiceros y demás materiales escolares, regalos perfumería prendas de vestir y calzado a bajo precio.

6. Organigrama.



6.1 Descripción de funciones

Administrador / propietario	Además de ser el dueño de la Mype cumple con el rol de la administración de su negocio, llevando las cuentas diarias y el inventario.
Jefe de almacén	Es lo ideal tener un personal encargado del almacén ya que de esta manera se puede llevar un mejor control del abastecimiento.
Dependiente 1	Se encarga de la atención al cliente y llevar cuentas
Dependiente 2	Reemplaza al dependiente 1 en su respectivo turno.

7. Diagnóstico General

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <p>O1. Precios al alcance de todos. O2. Los materiales escolares siempre son requeridos. O3. Alianza con proveedores que tienen permanencia en el mercado. O4. Presencia de las entidades bancarias que brindan facilidades financieras de negocio.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1. Las nuevas competencias, (tiendas más grandes). A2. Incremento de los precios de transporte. A3. Inestabilidad financiera en el país. A4. Inversiones a base de prestamos bancarios y no poder cumplir con el pago de las cuotas e intereses.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1. Experiencia y permanencia en el rubro. F2. Fidelidad de los clientes. F3. Personal con años de experiencia en atención al cliente. F4. Negocio propio.</p>	<p>Estrategias F-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brindar un servicio de calidad a la población por medio de precios al alcance de todos (O1, F1) - Establecer la fidelidad de los clientes a través de la innovación de productos y manejos en los precios (O3, O4, O1, F3) 	<p>Estrategias F-A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer frente a las nuevas competencias, gracias a la experiencia y permanencia en el rubro (F1, A1) - Establecer alianzas con entidades bancarias que puedan financiar nuevas inversiones (F4, F4)
<p>Debilidades</p> <p>D1. Poca tecnología y equipamiento en el local. D2. Poca variedad de productos. D3. Falta de implementación de capacitación al personal y Lider.</p>	<p>Estrategias D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovar en productos gracias a nuevas alianzas con proveedores. (O3, D2) - Implementar el uso de tecnologías mediante capacitaciones para llevar un mejor manejo de las cuentas e inventarios. (D1, D3, O4) 	<p>Estrategias D-A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptarse a las nuevas tecnologías motivándose por el nacimiento de nuevas Mypes del mismo rubro. (A1, D1). - Implementar capacitación financiera. (D3, A3).

8. Indicadores de una buena gestión.

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes.
Conocimiento de la gestión de calidad.	Los propietarios no cuentan con información a su alcance que les pueda.
Conocimiento de las 5S de Kaizen.	El líder de la MYPE no se capacita debidamente sobre las técnicas modernas de la gestión de calidad.
Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad.	La rutina, la falta de capacitación hace que el personal presente dificultades para implementar la gestión de calidad.
El aprendizaje continuo como fortaleza que necesita la empresa para poder implementar el liderazgo.	Está clara la importancia de la capacitación y aprendizaje continuos para el buen desarrollo de las Mypes.

9. Problemas.

Indicadores	Problemas	Causas del Problema
Conocimiento acerca de “Gestión de Calidad”	El 43% de los representantes de las Mypes “a veces” a escuchado sobre el término mas no tienen un conocimiento más precisa sobre el tema	La falta de información, debido a que el Líder de la Mype no cuenta con los recursos que le proporcione información acerca de lo que es gestión de calidad.
Conocimiento de las 5S de kaizen	El 86% de los representantes “nunca” han oído el término.	El líder de la Mype no se informa ni capacita sobre las técnicas modernas de la gestión de calidad.
Dificultades del personal para la implementación de la “gestión de Calidad”.	El 29% de los representantes de las Mypes afirma que su personal “a veces” presenta dificultad para la implementación de la gestión de calidad	El líder no capacita a su personal ni los incentiva a implementar una gestión de Calidad.
El aprendizaje continuo como fortaleza que necesita la empresa para poder implementar el liderazgo.	El 43% de los representantes de las Mypes considera que el aprendizaje continuo “a veces” se necesita para poder implementar el liderazgo	El Líder de la Mype no considera el aprendizaje continuo, primordial para mantenerse vigente en el rubro. Lo que puede causar atraso en el negocio.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora.

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Conocimiento del término “Gestión de Calidad”	El 43% de los representantes de las Mypes “a veces” a escuchado sobre “gestión de Calidad”	Implementar la gestión de la calidad en las Mypes, empezando por capacitarse e informarse sobre el término ya que al implementar este sistema el Lider podrá: <ul style="list-style-type: none">- Documentar los procesos- Medir, monitorear y corregir.- Asegurar que los problemas no se repiten
Conocimiento de las 5S de Kaizen.	El 86% de los representantes “nunca” han oído el término.	Al implementar las 5S de Kaizen se permitirá: <ul style="list-style-type: none">- Involucrar a los colaboradores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo.- El colaborador se compromete, valora sus aportaciones y conocimientos, la mejora continua será una tarea de todos.

<p>Dificultades del personal para la implementación de la “gestión de calidad”. implementación de la gestión de Calidad</p>	<p>El 29% de los representantes de las Mypes afirma que su personal “a veces” presenta dificultad para la implementación de la gestión de calidad.</p>	<p>El “líder” debe implementar la capacitación en sus colaboradores para poder optimizar los resultados</p>
<p>El aprendizaje continuo como fortaleza que necesita la empresa para poder implementar el liderazgo.</p>	<p>El 43% de los representantes de las Mypes considera que el aprendizaje continuo “a veces” se necesita para poder implementar el liderazgo.</p>	<p>El líder constantemente debe capacitarse y aprender sobre nuevas técnicas de gestión de calidad con el uso del liderazgo</p>

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Implementar la gestión de calidad en las Mypes del Rubro librerías y bazares del Centro poblado de Cambio Puente, comenzando por la capacitación.	Propietario y personal	50.00	Teléfono celular	1 año
2	Implementar las 5S de Kaizen se permitirá: - Involucrar a los colaboradores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. - El colaborador se compromete, valora sus aportaciones y conocimientos, la mejora continua será una tarea de todos.	Propietario y personal	50	Teléfono celular	2 meses
3	Implementar la capacitación en sus colaboradores para poder optimizar los resultados	Propietario y personal	1,200.00	. Proyector multimedia, computadora	6 meses
4	Implementar el aprendizaje continuo en los Líderes de la Mype . El Lider deberá financiarse cursos en los cuales deberá aprender sobre gestión de negocios.	Propietario.	1,200.00	Computadora con servicio de internet	6 meses

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov.	Dic.
1	Implementar la gestión de calidad en las Mypes del Rubro librerías y bazares del Centro poblado de Cambio Puente, comenzando por la capacitación.	Enero	Diciembre	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Implementar las 5S de Kaizen se permitirá: - Involucrar a los colaboradores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo. - El colaborador se compromete, valora sus aportaciones y conocimientos, la mejora continua será una tarea de todos.	Enero	Febrero	X	X										
3	Implementar la capacitación en sus colaboradores para poder optimizar los resultados	Enero	Agosto	X	X	X	X	X	X	X	X				
4	Implementar el aprendizaje continuo en los Líderes de la Mype . El Lider deberá financiarse cursos en los cuales deberá aprender sobre gestión de negocios.	Enero	Agosto	X	X	X	X	X	X	X	X				

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2019). “Gestión de Calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. los polvorines veintiséis de Octubre Piura, año 2019
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_de446e22c109b983cb7b493aa302267d
- Avanecer, C. (2019). Liderazgo y Motivación aplicado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C Quetzaltenango, zona 8, Guatemala
- Barkham, M., Hardy, G., y Mellor, J. (2010). Developing and delivering practice – based evidence. A guide for the psychological therapies. Edit. Wiley – Blackwell. Oxford.
- Centeno, M. (2016). *Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Bogotá DC, Colombia.
- Centeno, N (2018) Gestión bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas, Rubro librerías en el distrito de Moche, 2018, https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_3b00ff44cca4aa4a43de89777e8b006c.
- Cortés, J. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Edit. ICB. 1º Ed. Málaga.
- Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. Edit. Díaz de Santos. Madrid.
- Cruz, Y., Y Rodea, M. (2017). *Liderazgo transformacional como herramienta de la*

productividad de los empleados. (Caso: Empresa textilera, Municipio Ixtapaluca)

(Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México, Amecameca, México.

DGI. (2008). Decreto N° 504/007.

https://www.dgi.gub.uy/wdgi/page?2,principal,_Ampliacion,O,es,0

[AG;CONC;167](#)

Garzón, S. Y Marin, D. (2018). *Liderazgo situacional: Modelo de Ken Blanchard*

(Tesis de pregrado). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia

Gonzales, A (2018). “Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales, distrito de la esperanza, Trujillo 2018”,

http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13032/12100/CALIDAD_LIDERAZGO_GONZALES_JARA_AYVI_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomez, S. (2018) Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, casco urbano de Chimbote,

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_c96421dc5cd4c228f91c449fd9d6a10b

Gonzales, O., y Arciniegas, J. (2016). Sistemas de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO. Edit. Ecoe. 1° Ed. Bogotá.

Hernández, J. (2019). La supervisión como sistema de evaluación continua que garantiza la calidad de los servicios.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=266496>.

- Herrera, H. (2018). Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_7ba2594dccc05959bbf3078544b4f76d/Details
- Hitpass, B. (2017). Business Process Management (BPM). Fundamentos y conceptos de implementación. Edit. BHH. 4° Ed. Santiago.
- Laporta, A. (2022). 6 Características fundamentales para el liderazgo estratégico de las empresas. <https://www.apd.es/liderazgo-estrategico-caracteristicas-fundamentales/#:~:text=El%20liderazgo%20estrat%C3%A9gico%20es%20una,la%20empresa%20y%20su%20extinci%C3%B3n.>
- Lázaro, K (2018). Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote 2018,
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9eb0121ea6da40033ddfa2f5e4d332ee
- Leiva, J. (2013). Los emprendedores y la creación de empresas. Edit. Tecnológica de Costa Rica. 2° Ed. Costa Rica.
- Ley N° 28015. (2003). “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Ley N° 30056. (2013). “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”.
https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf
- Ley N° 4457. (2012). “Ley para las micro, pequeñas y medianas empresas

(Mipymes)”. <http://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/8272/ley-n-4457-para-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-mipymes>

Lizarazo, M. (2009). Jóvenes emprendedores comprometidos con el desarrollo sostenible de los territorios rurales. Edit. IICA. Quito.

López, A. (2017). El aprendizaje continuo, un factor clave para tu competitividad y la de tu empresa, <https://corporateyachting.es/es/el-aprendizaje-continuo-un-factor-clave-para-tu-competitividad-y-la-de-tu-empresa/>

López, P. (2015). Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. Edit. FC. Madrid.

López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones* (Tesis de pregrado). Univesitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España.

Lopez, M. (2017), Características de la gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes Turísticos en el Distrito de suyo 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16975>.

Luna, M. (2019). El papel del líder en los procesos de cambio. <https://www.monografias.com/trabajos83/papel-lider-procesos-cambio/papel-lider-procesos-cambio>

Manzanilla, V. (2020). Qué es el liderazgo estratégico, importancia y características. <https://victorhugomanzanilla.com/liderazgo-estrategico/>

Martinez, D. (2018). Gestión de Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Melara, M. (2017). Las 5 S de kaizen, <https://marlonmelara.com/las-5s-del-kaizen/>.

Morales, T (2016). Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales

rubro abarrotes de la ciudad de Talara, Piura.

Mungaray, A. (2002). Asistencia micro empresarial a través del servicio social universitario. Edit. Anuies. Mexico.

Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Edit. Díaz deSantos. Madrid.

Murillo, G. (2009). Teorías contemporáneas de la organización y el management. Edit.

Kimpres. 1º Ed. Bogotá.

Powell, M. (2020). La capacitación continua y sus beneficios.
<https://www.docebo.com/es/learning-network/blog/capacitacion-continua-de-empleados-y-sus-beneficios/#>

Quintero, J (2017). “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, año 2017”
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_95b174c1020d7cb54ba621ee547fe6d1

Quiroa, M. (2020). Estrategia Competitiva.
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia-competitiva.html>

Regalado, R. (2007). Las MIPYMES en Latinoamérica. Edit. Universidad de Guanajuato, México.

Salinas, J (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney.

Samsing, C (2019), La importancia de las Mypes en Chile, Blog de HubSpot,

<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile>.

Sáez, S., y Gómez, L. (2006). Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio. Teoría y práctica. Edit. Puv. Valencia.

Sordo, A (2022). Pymes en México: qué son, que importancia tienen y ejemplos.

<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-mexico>

Valera, G. (2017). *Liderazgo estratégico y motivador: La herramienta clave ante la adversidad organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

Veramendi, A (2019), Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante en las MYPES del sector comercio, rubro venta de materiales de construcción del distrito de Huaraz, 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26213>.

Viñuela, S (2020). La importancia del aprendizaje continuo en las empresas, Inserver – Formación E – Learning, <https://go.inserver.es/blog/la-importancia-del-aprendizaje-continuo-en-las-empresas>.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		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 JI y/o DTAI		x														
3	Aprobación del proyecto por el JI y/o DTAI		x														
4	Exposición del proyecto al JI y/o DTAI			x													
5	Mejora del Marco teórico				x												
6	Elaboración del consentimiento informado					x											
7	Ejecución de la metodología						x										
8	Resultados de la Investigación							x									
9	Conclusiones y Recomendaciones								x	x							
10	Redacción del pre informe de la investigación									x	x	x					
11	Redacción del informe final												x	x			
12	Aprobación del informe final por el JI y/o DTAI															x	
13	Presentación de ponencia														x	x	
14	Redacción de artículo Científico															x	x

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
- Impresiones	0.30	50	15.00
- Fotocopias	0.10	70	7.00
- Empastado	12.00	1	12,00
- Papel bond A-4 (250 hojas)	5.50	1	5.50
- Lapiceros	0.70	3	2.10
Servicios			
- Uso del Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			141.60
Gastos de viajes			
- Pasajes para recolectar información	4.00	4	16.00
Gastos de servicios en casa			
- Luz eléctrica	80.00	1	70.00
- Internet	69.90	1	69.90
Sub total			165.90
Total de presupuesto desembolsable			307.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
- Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
- Sub total			400.00
Recurso humano			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
- Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			959.50

Anexo 2: Consentimientos informados.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): **Rosmary Reyes ocaña**

Administrador/Gerente y/o Representante de: **Librería Y Bazar "PUNY"**

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutarsatisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Sr: Rosmary Reyes Ocaña

DNI: 32970522

N° Celular: 968827143

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Librería Y Bazar “PUNY”**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

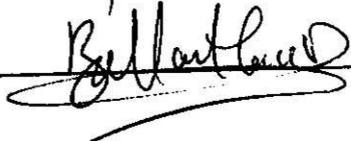
Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Rosmery Reyes Alcaña

Fecha: 17/09/2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): **Luz Escalante Yupanqui**

Administrador/Gerente y/o Representante de: **Bazar "DIVINA"**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Sr:

DNI: 32763406.

N° Celular:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Bazar "DIVINA"**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

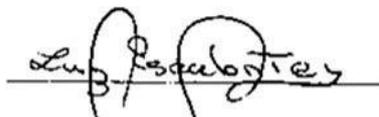
Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Luz Escalante Yupanqui

Fecha: 14/09

Firma del participante:



Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): Wilfredo Jaime Rubiños Solano

Administrador/Gerente y/o Representante de: **Bazar Y Librería "SOLANO"**

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Pr.
Sr: Wilfredo Jaime Rubiños Solano
DNI: 32961292
N° Celular:

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Bazar Y Librería “SOLANO”**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: **Wilfredo Jaime Rubiños Solano**

Fecha: 14/09

Firma del participante:



Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): **Julia Alba Bermudez**

Administrador/Gerente y/o Representante de: **Bazar Y Librería "CANO"**

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año. Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Sr:

DNI: 08274500

N° Celular: 944961414

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Bazar Y Librería “CANO”**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Julia Alba Bernudez

Fecha: 17/09/2021

Firma del participante: Julia Alba Bernudez

Firma del investigador: Daniela Ballarte Ledesma



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): **Saragoza Chinchay Bermudez**

Administrador/Gerente y/o Representante de: **Bazar "MARLY"**

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutarsatisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Sr: Saragoza Chinchay Bermudez
DNI: 32764151
N° Celular: 944931570

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Bazar "MARLY"**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Saragoza Chinchay Sarmiento

Fecha: 17/09/2021

Firma del participante: Saragoza Chinchay Sarmiento

Firma del investigador: Daniela Ballarte Ledesma



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): **Karina Teodora Lopez Yupanqui** Administrador/Gerente y/o Representante de: **Bazar "OK"** Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, mi Nombre es Daniela Ballarte Ledesma, con código de matrícula N°0111151212, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO DE CHIMBOTE, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Daniela Ballarte Ledesma

DNI: 48405914

Celular N° 930735520

Sr: Karina Teodora Lopez Yupanqui

DNI: 32943455

N° Celular: 971306047

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se EL LIDERAZGO CÓMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO, EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, y es dirigida por DANIELA BALLARTE LEDESMA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es propuesta de mejora del Liderazgo para la gestión de calidad de la MYPE: **Bazar “OK”**

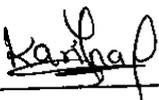
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

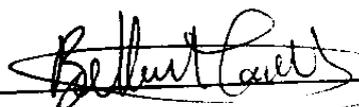
Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Karina Teodora López Yupanqui

Fecha: 17 / 09 / 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO LIBRERÍAS Y BAZARES DEL CENTRO POBLADO CAMBIO PUENTE, DISTRITO

CHIMBOTE, 2019 Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione

GENERALIDADES

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad

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

Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción

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

Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

Tiempo que desempeña en el cargo

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

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7) Número de Trabajadores

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

8) Las personas que trabajan en su empresa son

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9) Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD 1.1. 2.1. Gestión de Calidad

10) ¿Ha escuchado sobre el termino Gestión de Calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11) ¿Ha oído sobre las técnicas modernas de gestión de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12) ¿Ha escuchado sobre marketing?

- f) Nunca
- g) Casi nunca
- h) A veces
- i) Casi siempre
- j) Siempre

13) ¿Ha escuchado sobre las 5s?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

- 14) ¿El personal presenta dificultades para la implementación de gestión decalidad?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 15) ¿Usa la observación cómo técnica para medir el rendimiento de supersonal?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 16) ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

1.2.Referente a las técnicas administrativas: liderazgo

- 17) ¿Ha escuchado sobre liderazgo?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 18) ¿Toma como referencia la estrategia de otras empresas?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 19) ¿El Liderazgo encamina al mejoramiento de su empresa?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
- 20) ¿El personal muestra resistencia al cambio?**
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) A veces

- d) Casi siempre
- e) Siempre

21) ¿Cree que el personal de su empresa se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

22) ¿Cree que el personal de su empresa se resiste al cambio porque desean incentivos económicos?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

23) ¿El liderazgo es primordial para las MYPES cuando se desea incursionar en un nuevo mercado?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

24) ¿Cree que el aprendizaje continuo es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el Liderazgo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

25) ¿Cree que la cultura al cambio es una de las fortalezas que necesita su empresa para implementar el liderazgo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

26) ¿un buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

EXPERTO N°1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** MIGUEL ANGEL LIMO VÁSQUEZ

1.2. **Grado Académico:** Mgtr Dirección Comercial y Comunicaciones de Marketing

1.3. **Profesión:** ADMINISTRADOR

1.4. **Institución donde labora:** ULADECH CATOLICA

1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE

1.6. **Denominación del instrumento:** ENCUESTA

1.7. **Autor del instrumento:** BALLARTE LEDESMA DANIELA

1.8. **Carrera:** ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

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	
Variable 1: Gestión de Calidad							
Indicadores							
1. Conocimiento acerca del término gestión de calidad	X		X		X		
2. Conocimiento acerca del término gestión de calidad	X		X		X		
3. Conocimiento sobre técnicas modernas de gestión de calidad	X		X		X		
4. Dificultades del personal que impide la implementación de la gestión de calidad	X		X		X		

5. Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal	X		X		X		
6. Mejora del rendimiento del negocio al aplicar la gestión de Calidad	X		x		x		

Variable 2: liderazgo							
Indicadores							
7. Noción sobre el significado de liderazgo	X		X		X		
8. Estrategias que toma como referencia de otras empresas	X		X		X		
9. El liderazgo encamina al mejoramiento de su empresa	X		X		X		
10. Resistencia del personal hacia el cambio	X		X		X		
11. motivos por el cual el representante de la MYPE cree que el personal se resiste al cambio	X		X		X		
12. El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se Trata	X		x		x		
13. El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se Trata	X		X		X		

14. El representante de la MYPE considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser Eficiente	X		x		x		
--	----------	--	----------	--	----------	--	--

Otras observaciones generales:



Lino Vásquez Miguel Ángel
DNI N° 18215927
CLAD N° 04926

EXPERTO N°2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda

1.2. **Grado Académico:** Magister

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** BALLARTE LEDESMA DANIELA

1.8. **Carrera:** ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión de Calidad							
Indicadores							
Conocimiento acerca del término gestión de Calidad	X		X		X		
Conocimiento acerca del término gestión de Calidad	X		X		X		
Conocimiento sobre técnicas modernas de gestión de calidad	X		X		X		
Dificultades del personal que impide la implementación de la gestión de calidad	X		X		X		
Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal	X		X		X		
Mejora del rendimiento del negocio al aplicar la gestión de calidad	X		X		X		
Variable 2: liderazgo							
Indicadores							
Noción sobre el significado de liderazgo	X		X		X		

Estrategias que toma como referencia de otras empresas	X		X		X		
--	---	--	---	--	---	--	--

El liderazgo encamina al mejoramiento de su Empresa	X		X		X		
Resistencia del personal hacia el cambio	X		X		X		
motivos por el cual el representante de la MYPE cree que el personal se resiste al cambio	X		X		X		
El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se trata	X		X		X		
El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se trata	X		X		X		
El representante de la MYPE considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359

Experto N° 3**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:****1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESPINOSA

OTOYA VICTORHUGO

1.2. Grado Académico: MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA**1.3. Profesión:** ADMINISTRADOR**1.4. Institución donde labora:** ULADECH CATOLICA**1.5. Cargo que desempeña:** DOCENTE**1.6. Denominación del instrumento:** ENCUESTA**1.7. Autor del instrumento:** BALLARTE LEDESMA DANIELA**1.8. Carrera:** ADMINISTRACION**II. VALIDACIÓN:****Ítems correspondientes al Instrumento 1**

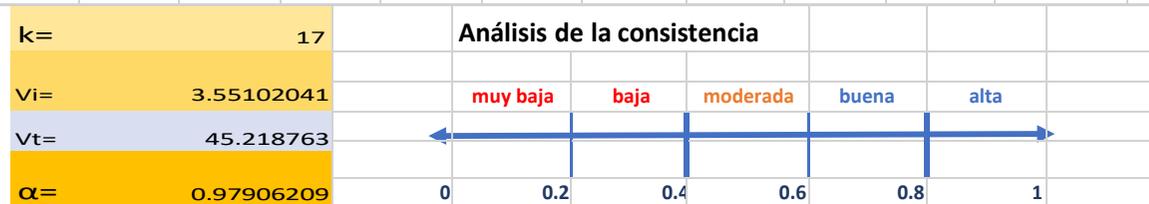
N° de Ítem	Índice de contenido		Validez de constructo		Índice de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		Ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Gestión de Calidad							
Indicadores							
Conocimiento acerca del término gestión de Calidad	X		X		X		
Conocimiento acerca del término gestión de Calidad	X		X		X		
Conocimiento sobre técnicas modernas de gestión de calidad	X		X		X		
Dificultades del personal que impide la implementación de la gestión de calidad	X		X		X		
Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal	X		X		X		
Mejora del rendimiento del negocio al aplicar la gestión de calidad	X		X		X		
Variable 2: liderazgo							
Indicadores							

Noción sobre el significado de liderazgo	X		X		X		
Estrategias que toma como referencia de otras empresas	X		X		X		
El liderazgo encamina al mejoramiento de su Empresa	X		X		X		
Resistencia del personal hacia el cambio	X		X		X		
motivos por el cual el representante de la MYPE cree que el personal se resiste al cambio	X		X		X		
El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se trata	X		X		X		
El representante de la MYPE cree que el Liderazgo es primordial para las organizaciones cuando de incursionar en un nuevo mercado se trata	X		X		X		
El representante de la MYPE considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	X		X		X		

**ESPINOSA OTOYA
VICTOR HUGO**

Confiabilidad del Instrumento

MYPE	VARIABLES																	total
	GESTIÓN DE CALIDAD							LIDERAZGO										
N°	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	4	3	5	2	3	4	5	5	3	4	2	2	3	4	5	4	5	63
2	3	2	4	1	2	5	5	5	2	5	2	3	4	5	4	4	4	60
3	3	2	4	1	2	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5	64
4	3	2	4	1	3	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	65
5	2	2	4	1	2	4	5	5	3	5	2	2	4	5	5	4	5	60
6	2	2	3	1	2	5	5	5	3	5	2	2	3	5	5	5	5	60
7	1	2	3	1	2	5	5	5	3	5	2	3	4	5	5	4	5	60
varianza	0.81632653	0.12244898	0.40816327	0.12244898	0.20408163	0.20408163	0	0	0.12244898	0.12244898	0.12244898	0.489795918	0.244897959	0.12244898	0.12244898	0.20408163	0.12244898	4.20408163



El alfa de cronbach del análisis de consistencia es 0.979062 por lo tanto el nivel de confiabilidad es alta

Figuras.

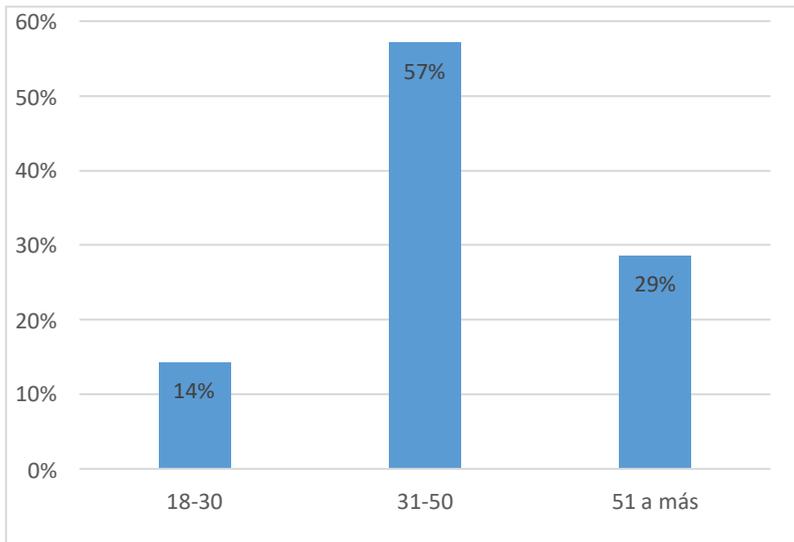


Figura 1. Edad
Fuente: tabla 1

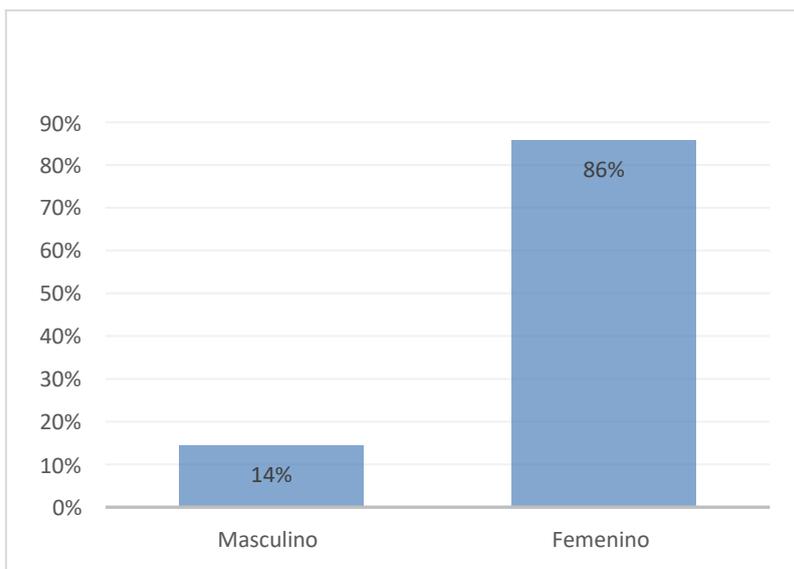


Figura 2. Género
Fuente: tabla 1

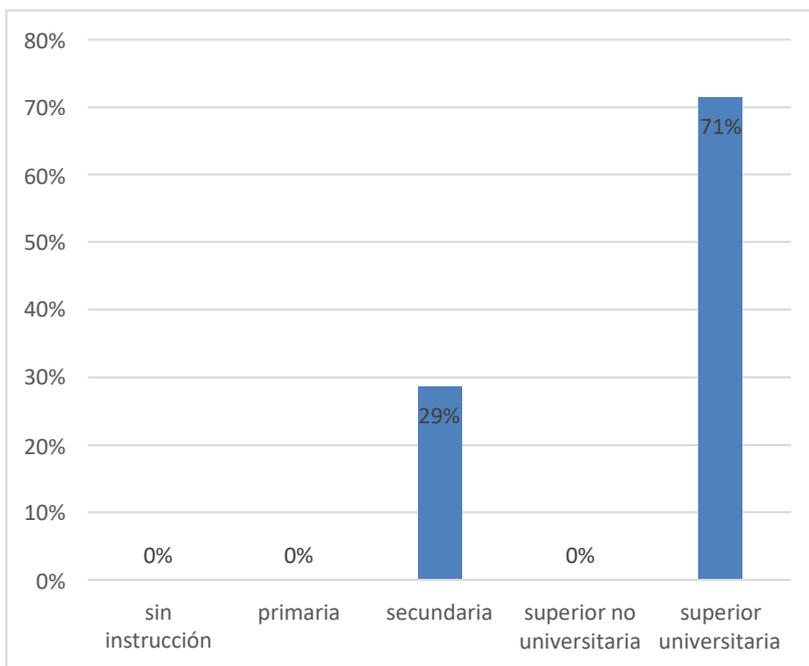


Figura 3. Grado de instrucción.
Fuente: tabla 1

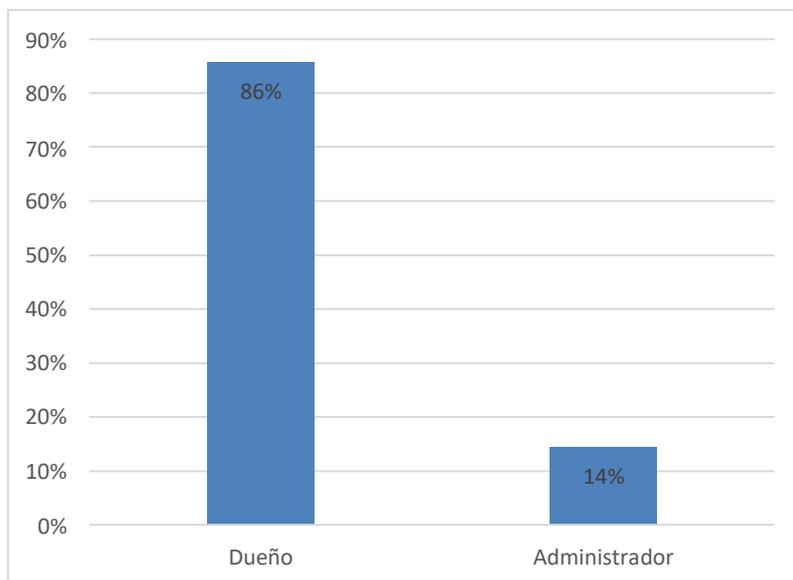


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente: tabla 1

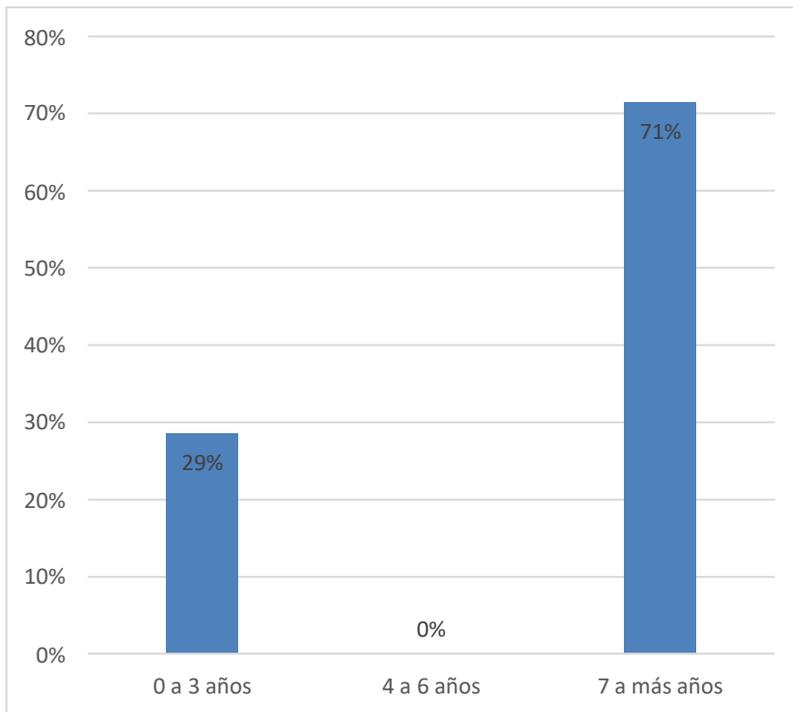


Figura 5. Tiempo en el cargo
Fuente: tabla 1

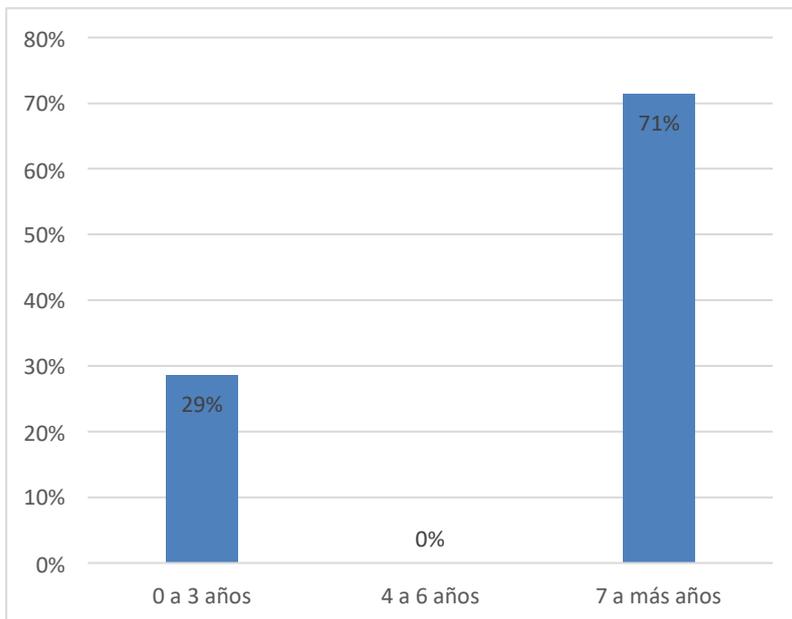


Figura 6. Tiempo en el Rubro
Fuente: Tabla 2

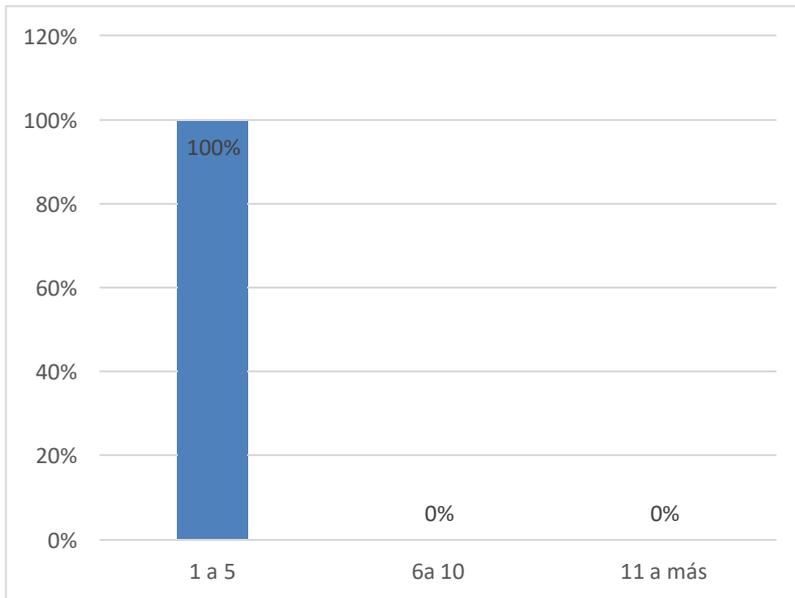


Figura 7. N° de Trabajadores
Fuente: Tabla 2

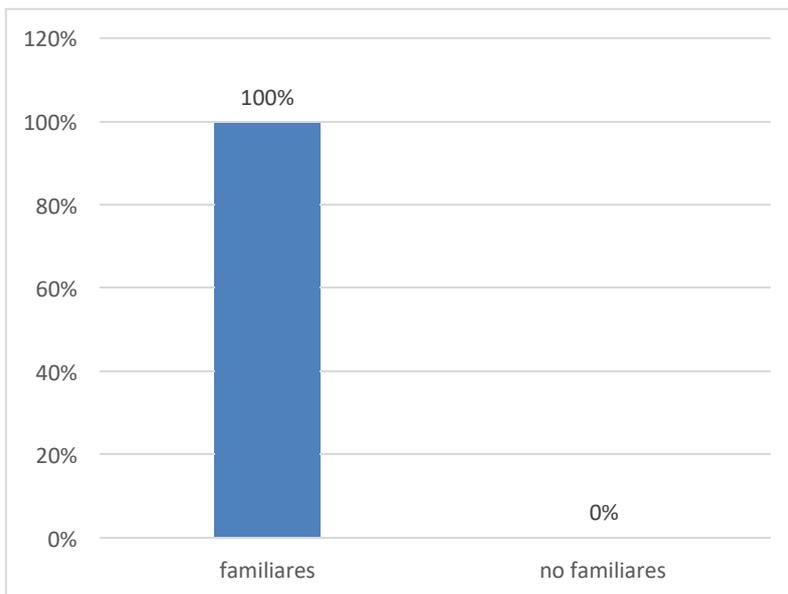


Figura 8. Familiares o no Familiares
Fuente: tabla 2

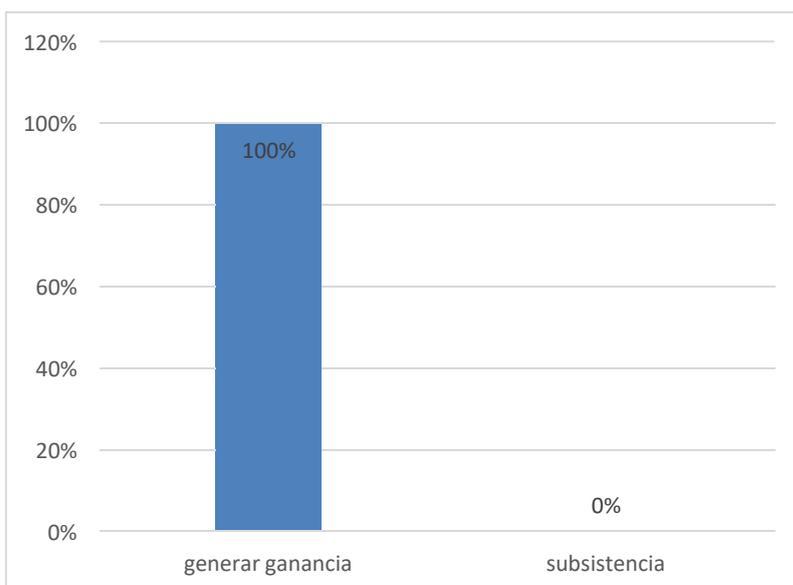


Figura 9. Objetivo de la Creación
Fuente: Tabla 2

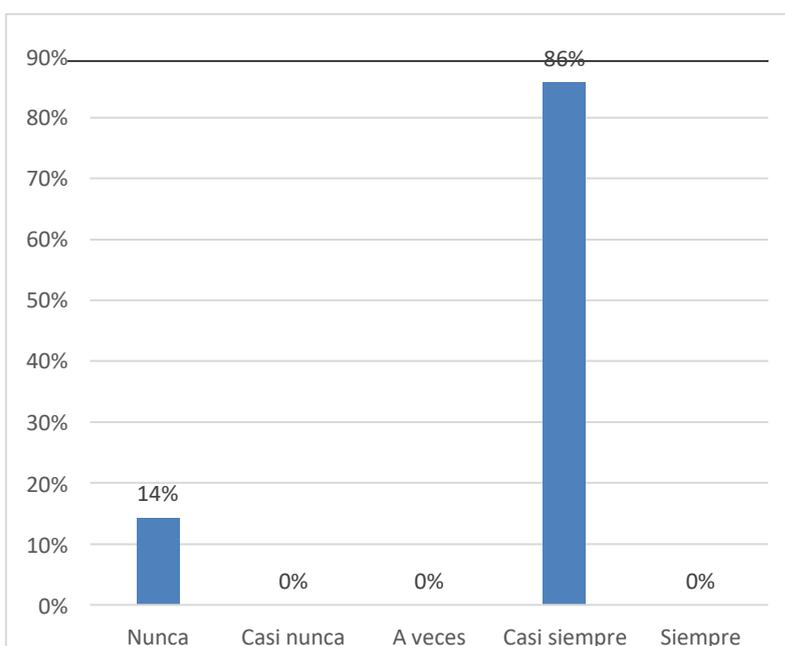


Figura 10. Ha oído sobre el término Gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

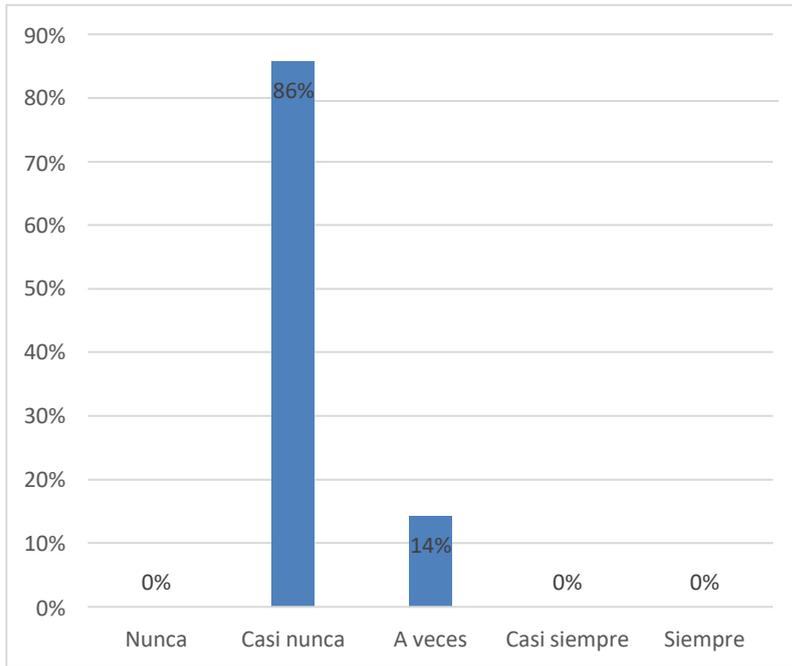


Figura 11. Ha oído sobre las técnicas de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 3

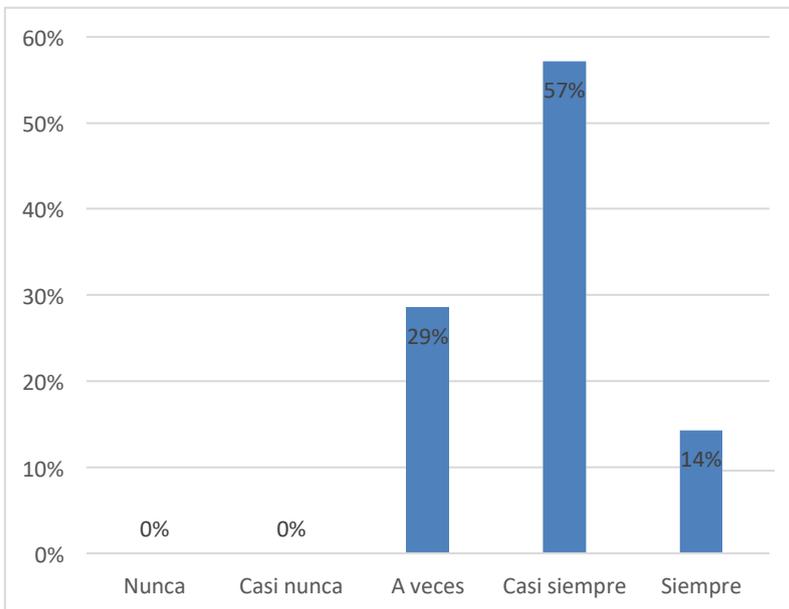


Figura 12. Ha escuchado sobre Marketing
Fuente: Tabla 3

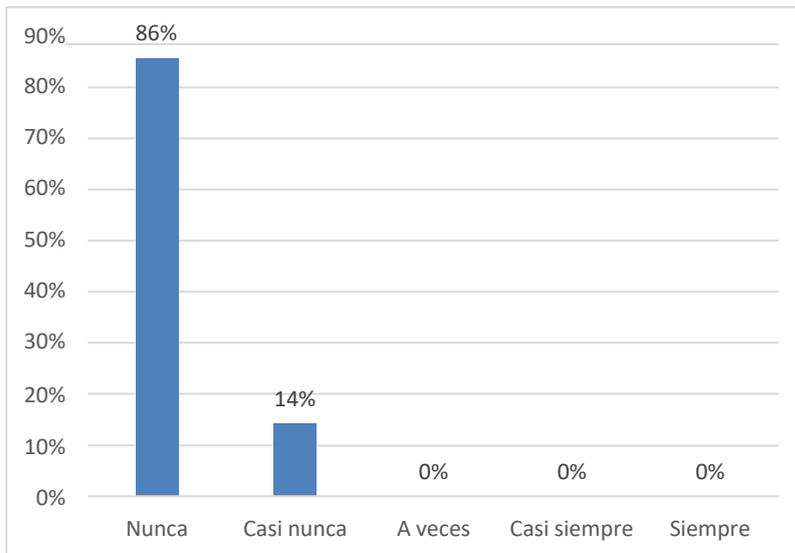


Figura 13. Figura 1. Ha oído sobre las 5S
Fuente: tabla 3

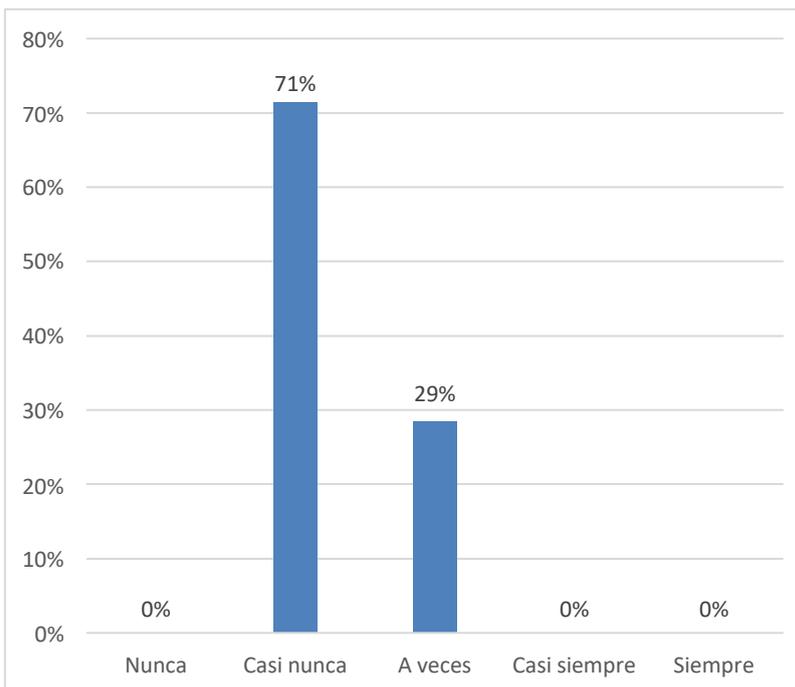


Figura 14. El personal presenta dificultades para la implementación de gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3

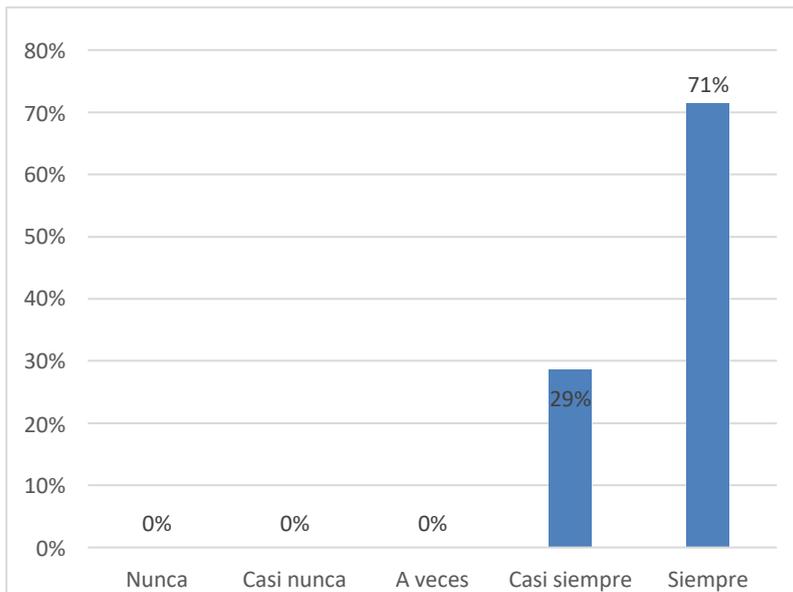


Figura 15. Usa la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal
Fuente: Tabla 3

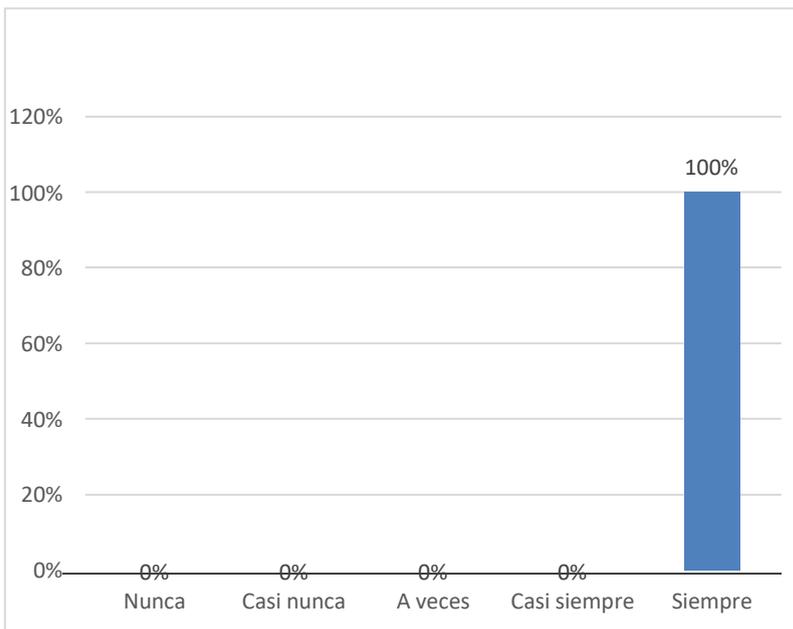


Figura 16. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio
Fuente: Tabla 3

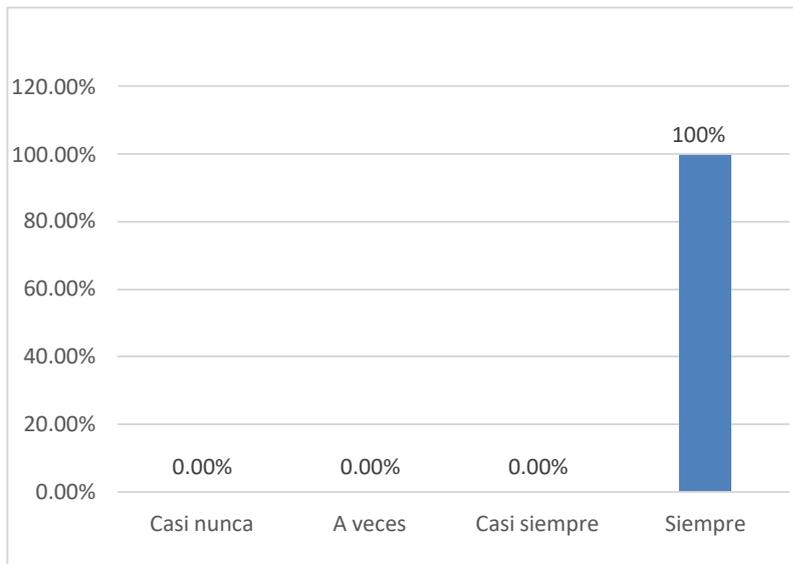


Figura 17. Ha escuchado sobre liderazgo

Fuente: Tabla 4

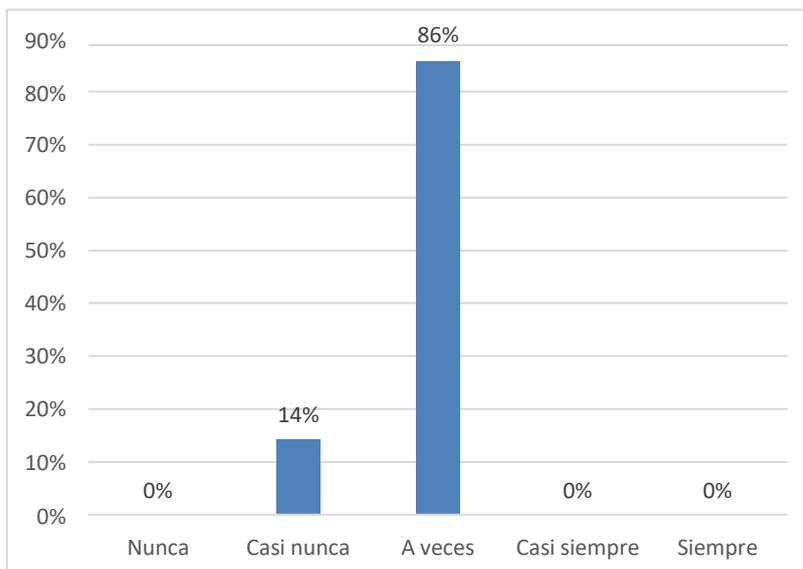


Figura 18. Toman como referencia, la estrategia de otras empresas

Fuente: Tabla 4

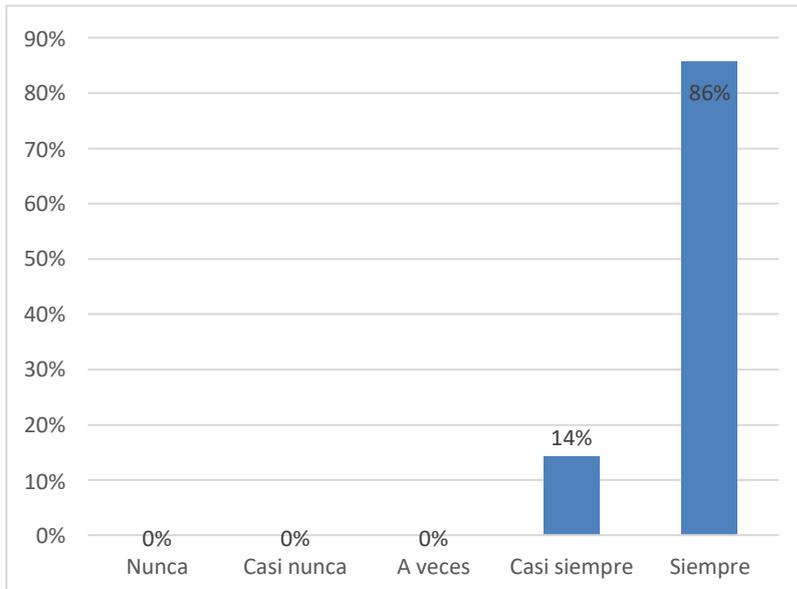


Figura 19. El personal suele mostrar resistencia al cambio
Fuente: Tabla 4

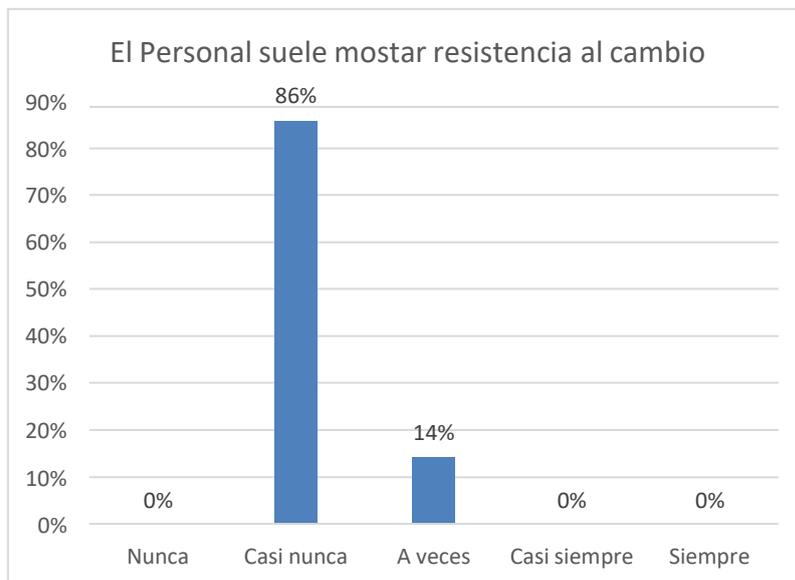


Figura 20. El personal se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina.
Fuente: Tabla 4

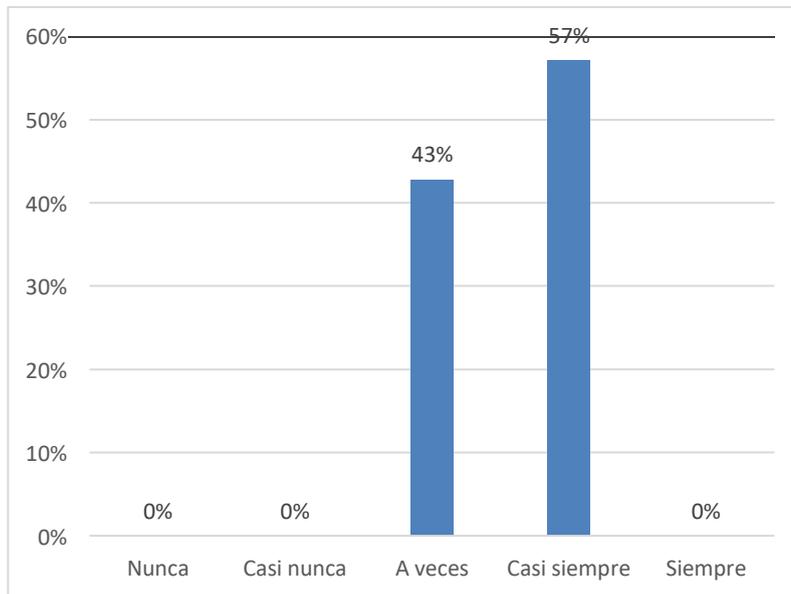
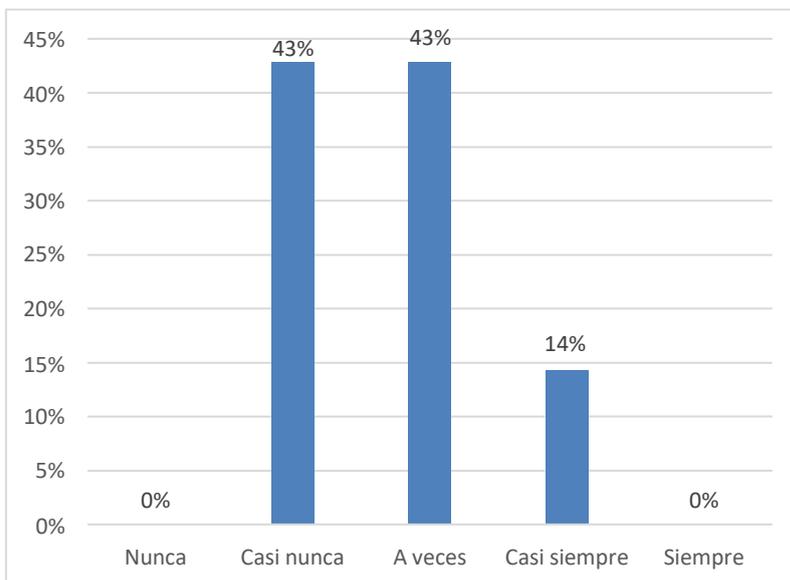


Figura 21. El personal se resiste al cambio porque están acostumbrados a la rutina

Fuente: tabla 4



Fuente: Tabla 4

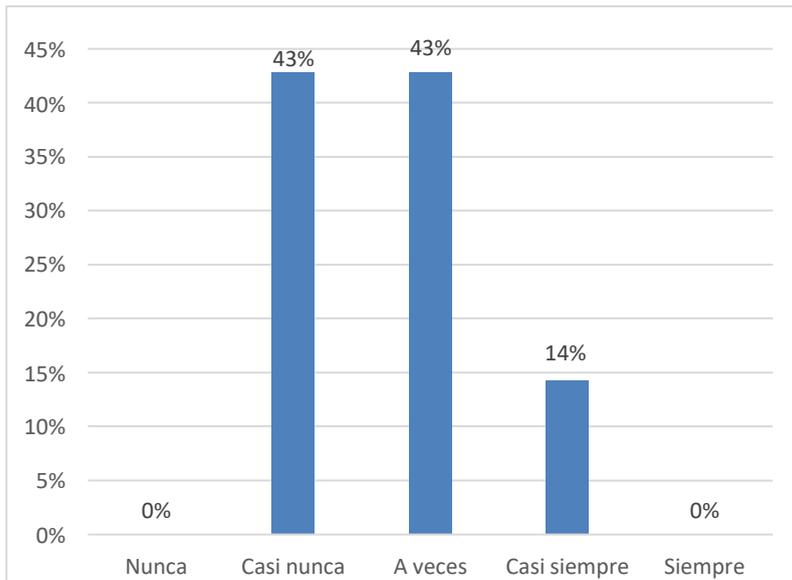


Figura 22. Su personal se resiste al cambio porque desean incentivos económicos.

Fuente: Tabla 4

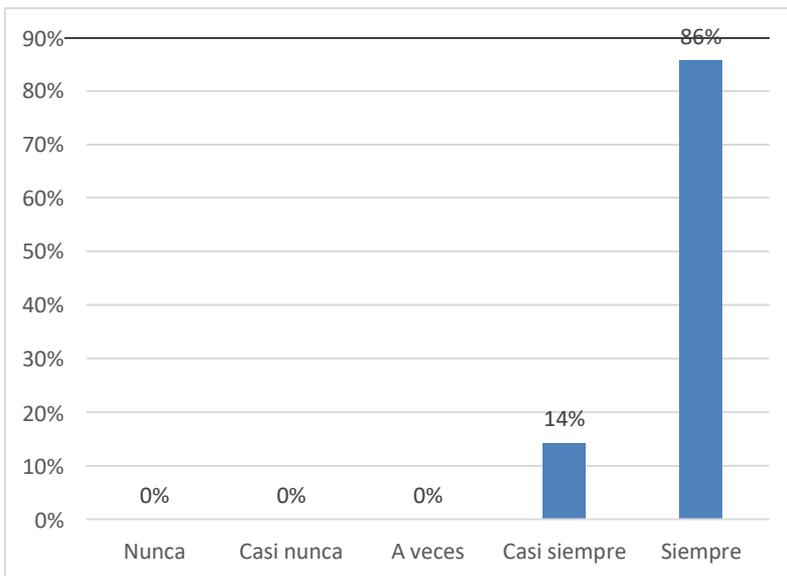


Figura 23. El liderazgo es primordial para las Mypes cuando se desea incursionar en un nuevo mercado

Fuente: Tabla 4

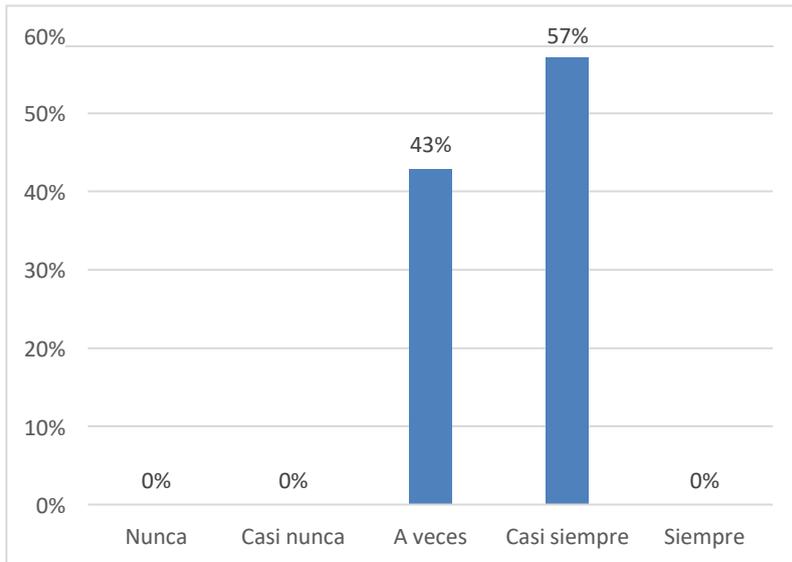


Figura 24. El aprendizaje continuo es una de las fortalezas que necesita su empresa para poder implementar el liderazgo

Fuente: Tabla 26

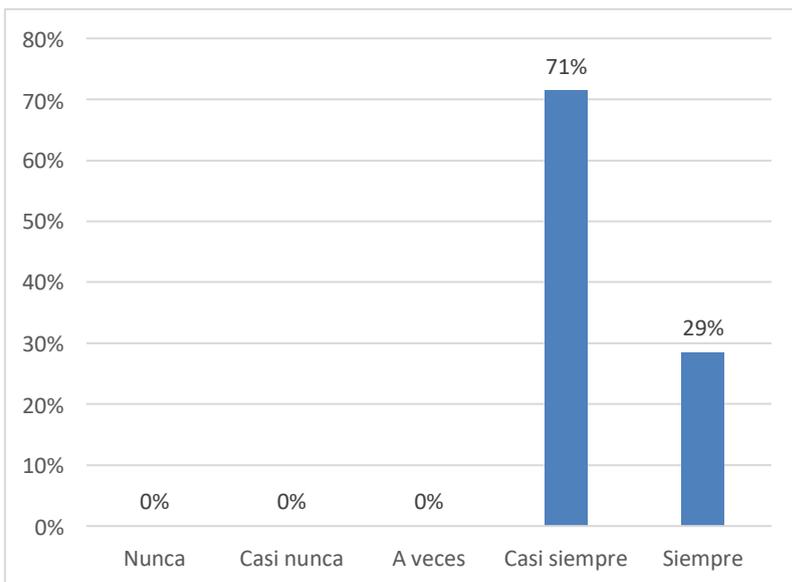


Figura 25. La cultura al cambio es una de las fortalezas que necesita su empresa para implementar el liderazgo

Fuente: Tabla 4

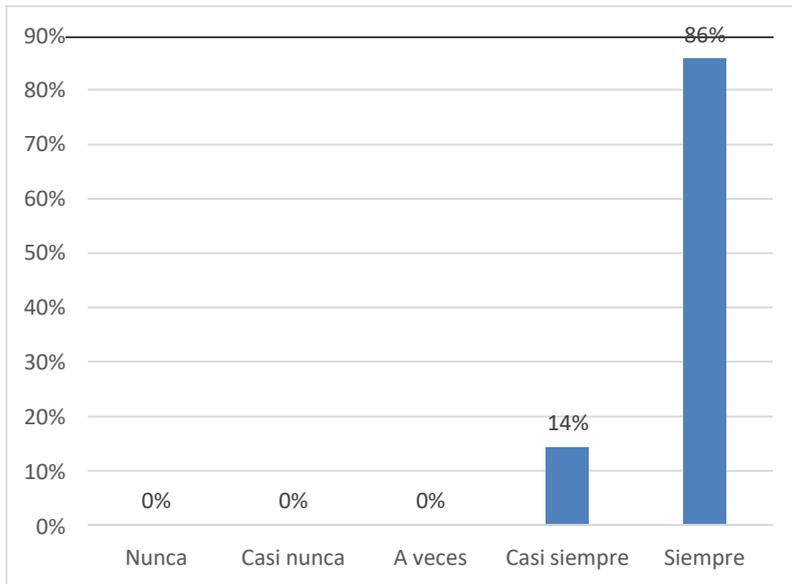


Figura 26. Un buen uso del liderazgo permite a la empresa ser eficiente.

Fuente: Tabla 4

revisión Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

7%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo