



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTILOS DE
LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN
LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.**

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

AUTORA

INFANTES HUARCA, RAIDA ROGELIA

ORCID: 0000-0002-8133-7208

ASESOR

REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Chimbote – Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0045-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **17:50** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.**

Presentada Por :
(1211132040) **INFANTES HUARCA RAID A ROGELIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023. Del (de la) estudiante INFANTES HUARCA RAIDA ROGELIA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 09 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Agradecimiento

A DIOS, porque gracias a su bendición y concederme salud y fortaleza y poder guiarme por este camino de formación profesional para lograr mis metas

Agradezco a mis adorados padres por brindarme su apoyo para culminar dicha investigación.

Agradecer a la universidad por haber hecho posible de formar profesionales de bien para la sociedad y los docentes tutores por brindarnos la enseñanza para culminar la carrera.

Dedicatoria

Dedico a Dios por permitirme lograr mi anhelada carrera profesional, gracias a nuestro señor pude seguir adelante y superar los obstáculos y culminar mi carrera.

Va dedicado a mis queridos padres en especial a mi adorada madre que me brindó su apoyo incondicional para formarme una persona de bien y que se sienta orgullosa de mi persona.

Índice General

Carátula	I
Acta de sustentación.....	II
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V
Índice General	VI
Lista de Tablas	VIII
Lista de Figuras	X
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEORICO	6
2.1 Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	13
2.3 Hipótesis.....	27
III METODOLOGÍA	28
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación	28
3.2. Población y Muestra.....	28
3.3. Variables, Definición y Operacionalización	30
3.4. Técnica e instrumento de recolección de información.....	32
3.5. Método de análisis de datos	33
3.6. Principios éticos	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS.....	73
Anexo 1: Matriz de Consistencia	73
Anexo 2: Instrumento de recolección de información	75
Anexo 3: Validez de instrumento.....	82
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	100
Anexo 5: Formato de consentimiento informado.....	104
Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información	105

Anexo 7 : Evidencia de ejecución 106

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Edad de los colaboradores</i>	32
Tabla 2: <i>Sexo de los colaboradores</i>	33
Tabla 3: <i>Grado de instrucción de los colaboradores de las Mypes</i>	34
Tabla 4: <i>Tiempo en el cargo</i>	35
Tabla 5: <i>Análisis del líder antes los posibles problemas</i>	36
Tabla 6: <i>Medidas de solución hacia los problemas por parte del líder</i>	37
Tabla 7: <i>Desarrollo de un plan de mejora</i>	38
Tabla 8: <i>Verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa</i>	39
Tabla 9: <i>Revisión de los resultados de los colaboradores</i>	40
Tabla 10: <i>El líder previene los problemas</i>	42
Tabla 11: <i>El líder desarrolla mejores continuas</i>	43
Tabla 12: <i>Líder autoritario en la toma de decisiones</i>	44
Tabla 13: <i>Líder fija actividades que realizaran los colaboradores según su criterio</i>	45
Tabla 14: <i>Control del líder en los trabajos que realizan los colaboradores</i>	46
Tabla 15: <i>El líder asume la responsabilidad de las decisiones que toma</i>	47

Tabla 16: <i>El líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones</i> ..	48
Tabla 17: <i>El líder delega responsabilidades a los colaboradores</i>	49
Tabla 18: <i>El líder otorga incentivos a sus colaboradores</i>	50
Tabla 19: <i>El líder interfiere en la toma de decisiones de los colaboradores</i>	51
Tabla 20: <i>El líder permite la división y ejecución de las tareas por grupo del trabajo</i>	52
Tabla 21: <i>Poco apoyo del líder frente a las actividades</i>	53
Tabla 22: <i>El líder se preocupa por las necesidades de los colaboradores</i>	54
Tabla 23: <i>El líder busca la integración de los colaboradores con actividades sociales</i>	55
Tabla 24: <i>El líder genera una visión de cambio y transmite a los colaboradores</i>	56
Tabla 25: <i>Equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción</i>	57

Lista de Figuras

Figura 1: <i>Edad de los colaboradores</i>	32
Figura 2: <i>Sexo de los colaboradores</i>	33
Figura 3: <i>Grado de instrucción de los colaboradores de las Mypes</i>	34
Figura 4: <i>Tiempo en el cargo</i>	35
Figura 5: <i>Análisis del líder antes los posibles problemas</i>	36
Figura 6: <i>Medidas de solución hacia los problemas por parte del líder</i>	37
Figura 7: <i>Desarrollo de un plan de mejora</i>	38
Figura 8: <i>Verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa</i>	39
Figura 9: <i>Revisión de los resultados de los colaboradores</i>	40
Figura 10: <i>El líder previene los problemas</i>	41
Figura 11: <i>El líder desarrolla mejores continuas</i>	42
Figura 12: <i>Líder autoritario en la toma de decisiones</i>	43
Figura 13: <i>Líder fija actividades que realizaran los colaboradores según su criterio</i>	44
Figura 14: <i>Control del líder en los trabajos que realizan los colaboradores</i>	45

Figura 15: <i>El líder asume la responsabilidad de las decisiones que toma</i>	46
Figura 16: <i>El líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones</i>	47
Figura 17: <i>El líder delega responsabilidades a los colaboradores</i>	48
Figura 18: <i>El líder otorga incentivos a sus colaboradores</i>	49
Figura 19: <i>El líder interfiere en la toma de decisiones de los colaboradores</i>	50
Figura 20: <i>El líder permite la división y ejecución de las tareas por grupo de trabajo</i>	51
Figura 21: <i>Poco apoyo del líder frente a las actividades</i>	52
Figura 22: <i>El líder se preocupa por las necesidades de los colaboradores</i>	53
Figura 23: <i>El líder busca la integración de los colaboradores con actividades sociales</i>	54
Figura 24: <i>El líder genera una visión de cambio y transmite a los colaboradores</i>	56
Figura 25: <i>Equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción</i>	57

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023. Así mismo, la metodología es cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, para el recojo de la investigación se utilizó una muestra de 64 propietarios la cual se aplicó un cuestionario de 25 preguntas a través de una técnica de encuesta obteniendo los siguientes resultados: 53.10% de los colaboradores se encuentran entre los años 31 a 51 años de edad y son de sexo masculino, el 33.4 % de los líderes no analizan los posibles problemas que existe en la empresa, así también consideran que en la organización no hay intenciones de desarrollar un plan de mejora y además consideran que no hay verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa, 35.50 % mencionan que el líder están en desacuerdo si es líder es autoritario en la toma de decisiones . En conclusión, se propone el plan de mejora de acuerdo a la problemática los trabajadores señalan que las empresas laboran de forma empírica siendo así desconocen temas empresariales como es la gestión de calidad, liderazgo, para ello deben planificar diariamente las actividades que se desarrollaran en la empresa con la finalidad de obtener mejores resultados en sus ventas.

Palabras clave: calidad de gestión, liderazgo

Abstract

The general objective of the research work was to determine the characteristics of quality management with the use of leadership styles in companies in the commerce sector, clothing sales sector in the city of Huaraz, 2023. Likewise, The methodology is quantitative, descriptive level, non-experimental-cross-sectional design, to collect the research a sample of 64 owners was used which applied a questionnaire of 25 questions through a survey technique obtaining the following results: 53.10% of the collaborators are between 31 and 51 years old and are male, 33.4% of the leaders do not analyze the possible problems that exist in the company, and they also consider that in the organization there are no intentions to develop a improvement plan and also consider that there is no verification of the procedures of the company's activities, 35.50% mention that the leader disagrees if the leader is authoritarian in decision-making. In conclusion, the improvement plan is proposed according to the problem. The workers point out that companies work empirically, thus they are unaware of business issues such as quality management, leadership, for this they must plan daily the activities that will be developed in the company. in order to obtain better results in your sales.

Keywords: management quality, leadership

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando se habla de calidad, se tiene que entender que es un término subjetivo y que es producto de un proceso planificado y ejecutado, por lo que es mucho mejor hablar de un sistema de Gestión de Calidad, que es una herramienta que asegura que una organización planifique, lo lleve a la práctica y establezca mecanismos de control de las acciones indispensables para alcanzar los objetivos de la empresa, mediante servicios ofrecidos con altos estándares de calidad, a fin de conseguir la satisfacción de los clientes, en Europa, Asia y Norte América se usa desde hace muchos años el instrumento de Gestión de la calidad ISO 9001: 2019, que es un sistema para el aseguramiento de la calidad, pero que en caso de las empresas en estudio es un muy difícil aplicarlo, pero esto no significa que estas empresas no trabajen, con arreglo a su presupuesto un sistema de gestión de la calidad adecuado a sus servicios (Castro y Rodríguez, 2019).

Se habló de gestión de calidad porque es una herramienta que ayuda a desarrollar la eficiencia que quiere lograr la empresa, es así que esto consiste en un proceso de producción, donde la empresa pueda transmitir claramente la misión y visión a todos los colaboradores que laboran en la empresa y poder alcanzar sus objetivos, si bien es cierto, las empresas en la ciudad de Huaraz trabajan de manera empírica y muchos de los empresarios desconocen procesos administrativos.

El liderazgo como fenómeno ha sido difundido en la sociedad a nivel mundial, ya que está presente en las relaciones sociales, donde se tiene la capacidad de liderar frente a un grupo de manera que no existe una sola dimensión de liderazgo que pueda definir al líder, debido a la existencia de diferentes estilos dentro del ámbito empresarial, el término liderazgo no tiene mucha repercusión debido a la estructura organizacional que maneja las empresas, un claro ejemplo es cuando un ejecutivo al estar a cargo del personal tiene la capacidad de tomar decisiones, que generalmente solo lo toma con la alta dirección y llega a cometer el error de no consultar al principal actor que será afectado es decir el personal. Esto evidencia que dentro de las organizaciones el afectado es el nivel más bajo dentro de la estructura organizacional, que no tiene voto ni opinión en las tomas de decisiones, de ahí el surgimiento del líder autocrático, con la personalidad de mandar sin realizar un consenso democrático en el cual el trabajador participe. Dichas organizaciones tienden a caer en el proceso, debido a la falta de comunicación, también por la inexistencia de un orientador que dirija el área o gerencia y que no mantenga solo la postura de jefe. (Bateman y Snell, 2019).

En los últimos años se ha dado mayor interés a la calidad de productos y servicios, los clientes al adquirir un producto de prendas de vestir son más estrictos y solicitan mayor calidad de producto. Peru 21 (2018) señala la importancia que tienen las empresas porque son el motor de la economía en el mercado interno de nuestro país, sin embargo, el Ministerio de Comercio Exterior señaló que el 84.7 % de las unidades empresariales son informales; estas empresas no se encuentran registradas como persona o empresa individual y no llevan ningún tipo de registro de venta”. En conclusión, se puede identificar que en el año 2023 hubo un pequeño crecimiento en el sector comercio minorista de prendas de vestir.

Pitalua (2019) señala que en las empresas el liderazgo desempeña un rol muy importante, porque el líder es aquel que siempre está al frente del grupo para su guía, enseñanza a sus colaboradores con todas las actividades a realizar para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por los gerentes o dueños de las tiendas de venta de prendas de vestir. Una de las consecuencias de no contar con un líder, la organización se verá enfrentada a la desaceleración del progreso, llegando al punto del declive total.

En la Región Ancash, las MYPES contribuyen con sus actividades en la creación de empleo e ingresos para la población, no se tiene un registro oficial de la cantidad de MYPES existentes, ya que la gran mayoría de ellas son informales, pero se estima que son más de treinta mil MYPES las que vienen desarrollando actividades económicas; en el caso de Huaraz, no se tiene información de su número exacto, la Cámara de Comercio de Huaraz, no dispone de información al respecto, pero desde el crecimiento del comercio y otras actividades económicas, a raíz del dinero proveniente del Canon Minero, que es casi el 23% del total nacional para la región, principalmente por las operaciones que desarrolla la Cía. Minera Antamina, las MYPES han crecido y constituyen un motor en el crecimiento económico regional.

En la ciudad de Huaraz se pudo observar que en la mayoría de las empresas los dueños o gerentes no ejercen un buen estilo de liderazgo, siendo este por el contrario el poder de un jefe autoritario; Maxwell (2019) menciona que, si no existe una buena influencia en la organización, la obediencia de los seguidores es por temor, no existe un vínculo de confianza, es por ello que podemos asegurar que el liderazgo en la ciudad de Huaraz tiende a ser una eficacia mínima para las empresas. Es por ello que es muy importante analizar y/o identificar el estilo de liderazgo en las empresas dedicadas a la venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Generalmente la toma de decisiones solo lo realizan los dueños o administradores de este rubro, teniendo una deficiencia en no consultar con sus colaboradores que serán los afectados dentro de esta toma de decisiones, de ahí la falta del surgimiento de un líder que oriente al talento humano a poder asumir nuevos retos, incentivar un pensamiento de innovación que pueda aportar al negocio, por lo que se hace necesario revertir esta situación, los clientes no deben continuar recibiendo servicios de pésima calidad, ya que esto hace que exista poca satisfacción con el comercio del rubro de venta de prendas de vestir, se describe este escenario para formular el problema a investigar.

Luego de haber determinado el planteamiento del problema en el presente trabajo, es preciso señalar la formulación del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023?, en ese mismo sentido se planteó los siguientes los objetivos específicos: determinar las principales características de la gestión de calidad en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023 , identificar los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023, describir las principales características de los representantes de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023 y proponer un plan de mejora de los estilos del liderazgo para la gestión de calidad de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Teniendo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Y siendo los objetivos específicos, determinar las principales características de la gestión de calidad en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023, identificar los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023, describir las principales características de los representantes de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023 y proponer un plan de mejora de los estilos del liderazgo para la gestión de calidad de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

La presente investigación se justifica teóricamente porque se empleó teorías aceptadas como válidas sobre liderazgo en las organizaciones, liderazgo que permita mejorar la calidad de la gestión de las empresas, en especial las del rubro investigado. Desde que las empresas se interesaron en gestionar con calidad se ha escrito mucho sobre estos temas, pero muchos de los estudios sobre el empleo de herramientas de la Administración moderna, no han arrojado resultados concluyentes sobre la influencia en la gestión de calidad, la presente investigación va a aportar nuevos conocimientos sobre el comportamiento de las variables investigadas; la justificación metodológica, se justifica en dos aspectos: en que se va a tratar sobre la gestión de calidad con el uso del liderazgo en un rubro poco investigado, y en segundo lugar porque necesariamente se van a construir dos instrumentos para recoger los datos sobre las variables, estos instrumentos luego de su validación serán usados en investigaciones similares y de esta manera se contribuirá con nuevos instrumentos de medición.

Justificación institucional, los resultados de la investigación dio a conocer si se está ejerciendo de manera eficaz el liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023, (Benis, 2014) lo cual implica que todos los directivos de la organización se profundicen más sobre el tema de liderazgo y que los trabajadores se sientan partícipes en la toma de decisiones lo cual mejorará el sentido de pertenencia a la organización y mayor confianza en las habilidades de los trabajadores, de esta forma la universidad ULADECH estará contribuyendo con los propietarios de estas empresas, lo cual se establece en su línea de investigación; la Justificación social, asimismo, los resultados del trabajo contribuirán a la mejora continua de la gestión gerencial de las empresas de ventas de prendas de vestir de la ciudad de Huaraz, generando mayores oportunidades de empleo para la población y también de manera indirecta, generará mejor calidad de vida en la población porque los familiares de los trabajadores de estas empresas tendrán mayores ingresos para atender sus necesidades.

El presente estudio servirá como un antecedente a los futuros investigadores de la especialidad, brindándoles un horizonte más amplio acerca de la realidad problemática de los gerentes en las tiendas comerciales que venden prendas de vestir en la ciudad de Huaraz y puedan profundizar y ampliar la investigación en este campo. La realización de la investigación es viable porque la investigadora dispone de tiempo para realizar la investigación en todas sus etapas, además cuenta con los recursos necesarios para cubrir los gastos que ocasione la realización del presente

estudio; finalmente, la investigadora se encuentra en capacidad y con conocimientos especializados para que temáticamente y de manera metodológica sea viable culminar el presente trabajo, teniendo como delimitación espacial el ámbito de la ciudad de Huaraz.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Internacional:

En la realización de la investigación se ha consultado diversos repositorios y bibliotecas en busca de investigaciones realizadas sobre temas de liderazgo y gestión calidad en las empresas que realizan ventas de prendas de vestir. A continuación, se presenta los antecedentes encontrados:

Pazmiño (2021) por medio de su estudio denominado *“Estilos de liderazgo de la dirección y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, durante el primer semestre del 2021”*. Investigación para obtener el grado de maestría profesional en Desarrollo del talento humano. Cuyo propósito fue determinar la incidencia de los estilos de liderazgo de la dirección en el compromiso organizacional de los colaboradores de la agencia de promoción económica ConQuito. La metodología empleada en este estudio fue de enfoque descriptivo correlacional, exploratoria, con método deductivo. La población y muestra estuvo compuesta por 28 colaboradores de las subáreas de Economía popular y solidaridades, agricultura urbana participativa y emprendimiento e innovación. Para la recolección de información se utilizó el cuestionario con 18 preguntas, entre los principales resultados se obtuvo que, prevalecen los tipos de liderzgos equilibrado y autocrático, esto implica que las personas que tienen el rol de líder en las subáreas de agricultura urbana y participativa y emprendimiento e innovación tiene mayor interés por la productividad y demuestran poca importancia por los colaboradores. Se concluye que, si existe una incidencia entre el estilo de liderzgo y el compromiso organizacional.

Galarza (2019) en su tesis doctoral *“Liderazgo y desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Un acercamiento desde las contribuciones teóricas clásicas y contemporáneas año 2019”*, cuyo objetivo fue analizar las relaciones existentes, dentro del sector cooperativo de ahorro y crédito ecuatoriano, entre las variables de Liderazgo y Desempeño Financiero, así como también, investigar los estilos de liderazgo. El diseño de la investigación fue de alcance exploratorio – descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo, no experimental. La población lo conformaron 1266 colaboradores de los cuales 1066 fueron considerados para la muestra de estudio. Entre los resultados, el segmento uno

denominado así al análisis de tres cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos son mayores a 80 millones de dólares perciben que el estilo de liderazgo de su jefe inmediato tiene un componente directivo (52.96 %), participativo (8.44 %), orientado a las metas (30.78 %) y considerado (7.81 %). Siendo el estilo de liderazgo predominante para este segmento el estilo directivo, que se caracteriza por ser un estilo orientado a las tareas y por desarrollar un programa de trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales.

Quintana (2020) en su tesis *Gestión de calidad y Liderazgo en las Mype rubro productos Agroindustriales – Algarrobina, Caserío Paccha – distrito Chulucanas año 2020*, donde el objetivo principal es: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020. La metodología fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativo, se utilizó una población finita de 25 clientes definidos. Donde los resultados muestran que el 88% aprecia que exista innovación en la mejora de los productos, el 88% manifiestan que los integrantes de la MYPE son respetuosos y saben ganarse la confianza.

Se concluye que las micro y pequeñas empresas son capaces de generar cambios con la gestión.

Nacional

Díaz (2020) en su tesis titulado “*Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las mypes del sector comercial, estaciones de servicio – yarinacocha , año 2020*” para obtener el grado de bachiller en la carrera de administración, cuya finalidad fue determinar si gestionar con calidad influye en el tipo de liderazgo dentro de las MYPES, de servicios, rubro sector comercio. Tomando una población de 11 MYPES y la muestra fue la misma que la población. La metodología aplicada en la investigación fue descriptivo y con diseño no experimental. En el recojo de la información se obtuvo mediante encuestas de 23 preguntas. Dando como resultado: El 100% direcciona su empresa con la gestión de calidad, de los cuales el 72% a desarrollado su visión, misión y un 35% organigrama estructural como negocio, con respecto a liderazgo se ve que el 55% es líder y el 45% “jefe” por que continuamente se requiere de mano dura y no ser flexible con los trabajadores. El 54% aplica el estilo de liderazgo empresarial, el 30% el liderazgo autocrático. El 100% de los empresarios involucran a los trabajadores en los objetivos de la empresa, el 50% afirma que la motivación a sus trabajadores influye en el desempeño de manera que es importante.

Concluyendo: El sector se caracteriza por ser adulto ya que se mantienen en el mercado por más de 11 años, de manera que son dirigidos por emprendedores, donde destaca el liderazgo empresarial, para desarrollar y mantener una directriz que se enfoque en su objetivo como empresa; el líder también debe color el papel en circunstancias que se necesiten.

Panduro (2020) en su tesis titulado: “*Gestión con el uso de liderazgo, en las MYPES sector construcción, Pucallpa, - 2020*”, para optar el grado de licenciado en la carrera de administración, cuya finalidad fue poder encontrar el estilo de liderazgo dentro de la administración de las MYPES, del rubro construcción, incentivar a la gerencia de calidad de las MYPES del sector investigado. Con metodología de tipo de investigación cuantitativa y diseño de forma descriptiva y correlacional. Tomando una población de 10 MYPES que también será la muestra. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, obteniéndose estos resultados: el posicionamiento del sector de construcción ya tiene de 1 a 8 años en el mercado el cual es el 100%, el 67% tienen de 6 a 10 trabajadores; del cual el 70% están comprometidos con la gestión de calidad. Referente al liderazgo tenemos 72% de las MYPES están promoviendo en la confianza internamente en su empresa, el 85% brinda motivación en las actividades que desempeñan los trabajadores, el 88% no aplican el trabajo en equipo para poder analizar un problema, el 70% aplica rotación de personal en determinado tiempo.

Concluyendo: Dentro de las MYPES el 70% de empresarios mantiene un liderazgo de estilo transformador, paternalista y democrático con el cual motivan a desarrollar en un alto nivel su desempeño en su actividad.

Tomapasca (2021) en su tesis titulado: “*Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año – 2020*”, para optar el grado de licenciada en la carrera de administración, cuya finalidad fue poder encontrar el estilo de liderazgo dentro de la administración de las MYPES, del rubro restaurantes, incentivar a la gerencia de calidad de las MYPES del sector investigado. Con metodología de tipo de investigación cuantitativa y diseño de forma descriptiva y correlacional. Tomando una población de 10 MYPES que también será la muestra. La recolección de datos se hizo mediante la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, obteniéndose estos resultados: el posicionamiento del sector de construcción ya tiene de 1 a 8 años en el mercado el cual es el 100%, el 67% tienen de 6 a 10 trabajadores; del cual el 70% están comprometidos con la gestión de calidad. Referente al

liderazgo tenemos 72% de las MYPES están promoviendo en la confianza internamente en su empresa, el 85% brinda motivación en las actividades que desempeñan los trabajadores, el 88% no aplican el trabajo en equipo para poder analizar un problema, el 70% aplica rotación de personal en determinado tiempo.

Concluyendo: Dentro de las MYPES el 70% de empresarios mantiene un liderazgo de estilo transformador, paternalista y democrático con el cual motivan a desarrollar en un alto nivel su desempeño en su actividad.

Quino (2019) en su tesis de investigación denominada “*Caracterización De La Gestión de calidad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2019*” para obtener el grado de maestría en la carrera de administración, con la finalidad de poder determinar las características del liderazgo y la gestión de las MYPE en el sector de carpintería. La metodología empleada en la investigación es de tipo descriptiva- cuantitativas con diseño de carácter no experimental y transeccional, aplicado a una población 270 clientes y se extrajo una muestra de 100 clientes, técnica empleada: Encuesta, instrumento empleado: cuestionario, dando como resultado: el 76% afirma que el administrador en cargo de gerente a involucrado al personal para generar posibles optimizaciones en el cumplimiento de las metas organizacionales, el 68% manifiesta que el usar beneficios o contrariamente castigos dentro de las funciones del personal no es un estilo de liderazgo transaccional.

Concluyendo que involucrar al trabajador en el análisis de sus funciones para optimizar le dan competitividad al proceso y optimizando la producción, el cual ira directo al beneficio del cliente de manera que incremente su imagen en el mercado, esto conlleva a mejorar sus procesos financieros y una rentabilidad positiva.

Ochoa (2020) en su tesis titulado “*Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Liderazgo en las MYPES del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, Distrito de Iquitos, Año 2020*”, para optar el grado de licenciado en la carrera de administración, cuyo objetivo es poder determinar de qué manera es efectivo gestionar con calidad con influencia del liderazgo dentro de las MYPES, sector reclutamiento de personal. Con el uso de la metodología de tipo cuantitativas y el diseño: no experimental y transeccional. Con una muestra censal de 5 MYPES, haciendo uso de encuestas para la recolección de datos. Dando como resultado el 70%

tiene el rango de edad de 25 a 50 años, del cual 85% son mujeres; 65% tiene el grado de instrucción “profesional”. En la gestión de calidad el 30% de MYPES están en el mercado de 1 a 4 años, el 15% de las MYPES se enfocan en la calidad, de manera que establecen su visión y misión para el control de gestión de calidad. Por otro lado, con referencia al liderazgo el 70% aporta seguridad internamente en su organización, el 63% capacita en sus actividades al trabajador, el 40% hace uso de frases positivas.

Concluyendo que los microempresarios se manifiestan como líderes ya que ellos influyen dentro de su organización.

Regional

Salinas (2019) en su tesis titulada “*Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Liderazgo en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías de la ciudad de Huarney, Año 2019*” para optar el título profesional de licenciada en la carrera de administración, con la finalidad de poder analizar las características del liderazgo con respecto de la gestión de las MYPES, del rubro pollerías. Con una metodología de investigación de cuantitativa-descriptiva con el diseño: transeccional - no experimental. Población de 25 empresas y muestra conformada por 12 empresas, con el empleo de la técnica de encuesta y instrumento el cuestionario de 20 preguntas. Dando como resultado: el 65% afirma tener conocimiento básico de gestión de calidad, el 75% afirma desconocer las técnicas dentro de la gestión de calidad, el 55% mantiene una noción básica de liderazgo, el 80% no cree ser líder eficiente en su compañía, el 80% maneja trabajar en equipo en su empresa, el 90% sostiene que el liderazgo es influyente en el desarrollo de una empresa y el 65% afirma que hace falta de un líder para construir un futuro a la empresa.

Concluyendo que en el sector de pollería los empresarios tienen nociones para liderar y gestionar con calidad, pero desconocen la manera de como hacerlo y de como medir el rendimiento laboral, si trabajan en equipo dentro de las empresa.

Local

Salvador (2019) con su tesis denominado: “*Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo Transformacional en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Venta De Partes, Piezas Y Accesorios De Vehículos Automotores (Motocicletas) De La Ciudad De Huaraz, 2019*” para optar el título profesional de licenciada en administración, cuya finalidad es describir de la gestión de calidad las características haciendo empleo de liderazgo, referente al rubro de venta de autopartes. La metodología investigativa fue de tipo descriptivo- cuantitativo. Diseño: transeccional y no experimental. Universo o población conformada por 95 trabajadores y 36 trabajadores considerados como muestra. Realizando la recolección de datos con la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario dando como resultado: Los encargados de dirigir las MYPES son los propietarios, varones, adultos de 28 a 45 años, con el grado de instrucción secundaria culminado (58%) y realizando sus actividades en el cargo por más de 5 años, el 60% no valoran la superación del trabajador de manera que no les dan ascenso, el 50% son pocas las actividades que generan bienestar al trabajador de la organización, el 53% de los empresarios no hacen uso de sus objetivos y metas, 75% de empresarios tiene confianza al personal a su cargo, el 45% de trabajadores no siempre tienen seguridad de realizar sus actividades con la influencia del empresario.

Concluyendo: los empresarios con referencia a la gestión de calidad, no plantean un conjunto de objetivos que conlleve a una meta, como la capacitación a sus personales, asignación de funciones de manera que el trabajador sepa cumplir con sus procesos, también señala que los empresarios si confían en sus trabajadores, pero por el contrario el trabajador siente que no da un buen servicio el empresario.

Valdivia (2019) en su tesis “*Gestión de calidad con liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena, y arcilla del distrito de Huaraz, 2019*”, su objetivo general fue definir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en la micro y pequeñas empresas del rubro extracción de piedra, arena y arcilla del distrito de Huaraz, obteniendo como resultado del estudio la mayoría de los encuestados no consideran a los gerentes como un modelo a seguir, porque no cuentan con cualidades para imitar tampoco son modelo a seguirse, justificando su estudio en comprender cuantos líderes emprendedores de las Mypes del rubro mencionado, se enmarcaran y adoptaran posturas de liderazgo carismático.

Concluyendo: que con el fin de admitir este estilo de donde sean reflejo para sus colaboradores asumiendo el rol de compromiso e identificación para el beneficio de la empresa.

Salvador (2019) el autor en su tesis "*Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Venta de Partes, Piezas y Accesorios de Vehículos Automotores de la Ciudad de Huaraz, 2019*" presentado en Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el grado profesional de licenciado en administración; como objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro venta de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores de la ciudad de Huaraz, 2017; el tipo de la investigación fue cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptiva y el diseño fue no experimental transversal transaccional; para la investigación se determinó como población 10 representantes de las MYPES, como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y el instrumento cuestionario; como resultado se obtuvo que un 30% de los representantes manifestó que algunas veces realizan capacitaciones a su personal sobre sus funciones, un 50% de los representantes manifestó que nunca impulsa la innovación y creatividad en sus colaboradores.

Concluyendo: se obtuvo que los colaboradores no se encuentran motivados porque no tienen constantemente capacitaciones y no son impulsados a la creatividad.

2.2. Bases teóricas

Variable 1

Gestión de calidad

Se define a la gestión de calidad como el uso de principios, técnicas y prácticas que se enfocan en mejorar la calidad de servicio que se brinda en las entidades, donde las organizaciones determinan normativas y procedimientos de calidad para seguidamente sea implementada y evaluada, de manera que puedan concretar con cada una de las metas propuesta por la organización (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).

Importancia de gestión de calidad

La gestión de la calidad es de importancia para las empresas, por ello muestra esta preocupación los gobierno para poder responder a las necesidades del mundo moderno, no solo debe seguir ciertas reglas de la gestión tradicional, sino también romper el paradigma que acompaña a los métodos operativos de la empresa, tales como: corto plazo, del mismo modo dar un vistazo, considerar solo las ganancias no favorece los intereses de los empleados y consumidores (Arciniegas & Ortíz, 2018).

La gestión de la calidad se considera como la estrategia principal de las actividades de desarrollo organizacional, generalmente relacionadas con el proceso de producción, la calidad del producto y los servicios prestados. También se basa en la estructura organizativa, la documentación del sistema, los procesos y los recursos necesarios para lograr los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos y requisitos del cliente para que puedan tener éxito (Arciniegas & Ortíz, 2018).

Además, la gestión de la calidad es la estrategia que utilizan las empresas en la actualidad para procesar las mayores y mejores ofertas comerciales existentes. Siempre que sea un proyecto que parte de la toma de decisiones y participación de la dirección, su efectividad se convertirá en una realidad, a partir de la cual se podrán implementar otros aspectos críticos para su ejecución, como la participación del personal, la gestión de procesos, el medio ambiente y la organización orientada al cliente para perseguir la satisfacción del cliente (Cruz, 2017).

Principios

Diversos autores señalan los principios de la gestión de calidad desde su punto de vista, dentro de ellos tenemos a Deming (como se citó en Camisón, Cruz y Gonzales, 2016) que menciona 14 principios de la gestión de calidad:

1. Establecer constancia en mejorar el producto y/o servicio.
Este principio afirma que el producto tendrá continuamente un cambio innovador que atraiga al cliente para poder adquirirlos, ya sea un producto y/o servicio.
2. Tomar nueva filosofía donde prime la calidad dentro de la cultura de una organización.
En este principio se enfoca en eliminar el pensamiento de recibir más ingresos, pero brindar un servicio y/o producto, de manera que sugiere enfocarse en la calidad como activo que genere satisfacción al cliente más no satisfacción económica.
3. Independizarse de la inspección para lograr la calidad.
Este principio sugiere que para innovar el producto y/o servicio, no es necesario poder que se realice una inspección de toda el área, ya que lograr la calidad depende de un cambio constante en la organización.
4. Eliminar prácticas de negocios enfocado al precio.
En las organizaciones primas como fin de la empresa poder generar ganancias, mas no generar calidad, este pensamiento debe ser retirado de la organización, ya que el cliente percibe la calidad del servicio y/o producto, y dependerá de ese pequeño detalle que surjan nuevos clientes recomendados.
5. Realizar mejora continua dentro del sistema de producción.
Con el fin de mejorar la calidad de servicio, es necesario estar en constante cambio como organizaciones para brindar productos y/o servicios de calidad, de ahí la aplicación del ciclo de Deming como apoyo a mejorar continuamente.
6. Integrar la formación en el trabajo dentro de una organización, la capacitación del personal frente a la calidad de servicio que se brinda, es de gran relevancia, ya que, esto identificará y resaltará frente a las demás organizaciones que estén en el rubro.
7. Adquirir e integrar el liderazgo.

Dentro de una organización debe primar la toma de decisiones involucrando directamente a los afectados y tomando la opinión de cada uno de ellos y llegar a un consenso democrático, también considerar que el líder no es un jefe, sino un personal que impulsa al talento a mejorar e innovar con nuevas ideas, de manera que genere un ambiente laboral de confianza.

8. Eliminar todo tipos de miedo para un trabajo eficiente.

Generalmente el talento humano siente temor al ingresar a una nueva actividad que no conoce mucho, es ahí donde el líder debe involucrarse, de tal manera que el talento humano pueda asimilar el proceso productivo y dejar de lado el miedo.

9. Eliminar las barreras que dividen áreas.

Este principio afirma que la comunicación entre gerencias o áreas debe ser primordial, más aún cuando se trata de un proceso que conlleva de un área a otro, ya que de ello dependerá que no exista cuellos de botella, ni tampoco retraso en la entre del producto.

10. Eliminar eslóganes donde exigen a los trabajadores cero defectos y nuevos niveles

11. de productividad.

Una forma de mantener un ambiente de confianza en las actividades de una organización, es motivar al talento humano, ya que son la pieza clave para generar un producto y/o servicio de calidad.

12. Eliminar la cantidad de estándares de trabajo.

El talento humano en las organizaciones se siente presionado debido, a la cantidad extensa de protocolos que tiene que cumplir, ocasionado que no tenga interés en su actividad, de manera que se debe reducir y estandarizar cada uno de ellos.

13. Eliminar barreras que privatizan a los colaboradores de sentirse orgullo de su labor.

Este principio refleja que toda labor del talento humano debe ser premiada, generando motivación a seguir produciendo.

14. Capacitar en educación y auto mejora a los colaboradores.

Este principio afirma que el proceso de actividades que realizan el talento humano, pueda mejorar cada día más, e incluso sugerir ideas innovadoras que aporten en cumplir con los objetivos de la empresa.

15. Transformación de la organización a través del trabajo del colaborador.

Este principio afirma que la pieza clave dentro de una organización es el talento humano como motor productivo que gira a la organización, de manera que los cambios que se producen en el talento humano repercutirán en las actividades de toda la organización en el ámbito laboral.

Dimensión

Ciclo de Deming

Durante los procesos dentro de una organización se evidenciaba que no existía una forma de mejorar en la calidad, de manera que en los años cincuenta el Dr. William Edwards Deming presentó el ciclo de PDCA, pero afirmó que anteriormente el concepto fue fundamentado por Walter Shewhart que realizó su presentación en 1939, por lo tanto se adquiere la denominación de “Ciclo de Shewhart” o “ciclo de Deming”, en Japón se adopta el ciclo como una metodología aplicada a la mejora continua, que puede ser aplicada en distintas situaciones dentro de una organización. Empieza por el estudio de la situación real de la organización donde se evalúa formular un plan de mejora, seguidamente se pone en marcha el plan de mejora, seguidamente se realiza la inspección donde se evalúa el cumplimiento de los objetivos y finalmente se proponen políticas para la permanencia de la mejora, pero sino se cumplieron los objetivos se procede a acciones de corrección y iniciar el ciclo nuevamente. Pero en el proceso de aplicación del ciclo se evidenciaron inconsistencias de manera que se modificó el ciclo de un nuevo PDCA donde se emplea ahora diagramas estadísticos como Pareto, diagrama de espinas, etc. (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2016).

Indicador 1

De acuerdo a Camisón, Cruz, y Gonzáles (2016) describen cada una de las fases del ciclo de Deming:

a. Planificación (Plan)

- Definición de objetivos

Dentro de la organización como primer punto es integrar las metas y objetivos con el cual se va direccionar la organización, de manera que formularse en plazos establecidos.

- Decisión de técnicas a emplear

Una manera de apoyo en cumplir con los objetivos y metas es establecer el medio por donde se va alcanzar, entonces los medios son las normas técnicas y de operación en el cual reflejen causas o factores que inciden en los procesos. Teniendo en cuenta que la normatividad sea coherente entre sí y brindado la delegación de funciones.

Indicador 2

b. Desarrollo (Do)

- Para la ejecución del plan diseñado anteriormente, el personal tiene que ser capacitado con los nuevos cambios que tendrá en base al plan, de manera que la capacitación será a todo el grupo interviniente en el proceso, a sus superiores, y sobre todo la capacitación individual.
- De lo descrito anteriormente, ahora se procede a ejecutar el plan.

Indicador 3

c. Verificación (Check)

- En esta fase se realiza la comprobación del trabajo, de manera que se esté llevando conforme al plan, ver si está haciendo bien las cosas.
- La manera de comprobación se puede realizar en 2 formas: Observación del ambiente de trabajo conforme funciones de acuerdo a las normativas e instrucciones y comprobación por resultados del trabajo.

Indicador 4

d. Actuar (Act)

Finalizando con las fases del ciclo de Deming, se presenta 2 tipos de situaciones distintas:

- Objetivo alcanzado

Esta situación ocurre cuando en la etapa anterior se ha comprobado que se han realizado correctamente los procesos y concluido con alcanzar los objetivos, de manera que solo queda proponer normativas que mantenga la continuidad de los procesos.

- Objetivo no alcanzado

Esta situación se presenta cuando en la etapa anterior no se han concretado alcanzar los objetivos, por lo tanto, se procede a la eliminación de las causas que lo generaron y empieza de retroalimentación del ciclo de Deming.

Variable 2

Liderazgo

Definición

Bateman y Snell (2017) manifiestan que el liderazgo se evidencia cuando alguien genera una influencia en otros para concretar objetivos, a medida que aumenta los seguidores, se genera proporcionalmente mayor influencia, también mencionan el liderazgo tiene la característica de aprenderse y de enseñar, de manera que para lograr adquirir el liderazgo no se tienen que enlistar en las fuerzas armadas para conseguir el liderazgo. Especificando que el liderazgo es el acomodamiento de habilidades que posee la mayoría, pero hace uso la minoría. Dentro de una organización mantiene el concepto de liderazgo en donde se combina estrategias con procesos interpersonales de manera que puedan arrojar resultados y para la organización una ventaja competitiva sostenida.

De acuerdo a Villalón (2014) citado por Boada (2017) el liderazgo empresarial en nuestros tiempos ha tomado un papel fundamental en el desarrollo de los procesos de los colaboradores de una organización. Se considera que no es tarea solo de los gerentes buscar el liderazgo, sino también de sus colaboradores, esta visión de liderazgos se viene dando en los países latinoamericanos y europeos.

Por su parte Gómez y Macedo (2018) indican que el liderazgo consiste en una forma de ser, es decir un líder se va formando día a día en la pasión por la acción, misión y en los valores

fundamentales. Del mismo modo un líder no solo debe delegar funciones sino debe guiar las funciones de los colaboradores a fin de corregir errores que se puedan dar.

El líder

Bateman y Snell (2017) mencionan que el líder se caracteriza por servir al talento humano, para impulsar en iniciativas, en el crecimiento laboral y llegar a convertirse en un gran colaborador que involucra al talento humano para el crecimiento de la organización y concretar cada uno de los objetivos trazados, actualmente las organizaciones buscan un perfil de líder para dirigir sus áreas, en el cual puedan proponer estrategias en base a las opiniones del talento humano que labora, con la finalidad de llegar a cumplir normativas y objetivos.

Características de un líder

Estas características fueron mencionadas por Bateman y Snell (2017, pp. 434-435) que son:

a. Desafían al proceso

Esta característica define a un líder ya que se pone en contra de las prácticas y creencias tradicionales, llegando a generar un impacto al proceso común aplicado, dando un sustento de que el nuevo proceso beneficiara en las actividades del talento humano

b. Visión compartida

De alguna manera ellos hacen uso e invocan a los valores que dirigen al talento humano, frente a las relaciones sociales que mantiene.

c. Permiten actuar a otros

Esta característica del líder es la otorgación de poder para que el colaborador se desenvuelva para lograr obtener el potencial máximo dentro de sus actividades en la organización.

d. Demuestran el ejemplo

Esta característica de líder no significa que se ordene al colaborador que tiene que hacer, sino demostrar como ejemplo viviente del pensamiento que creen, de manera que el talento humano sienta la necesidad de seguir sus pasos.

e. Motivan

Es la demostración de agradecimiento, a través de incentivos que se enfocan en mantener la mente del colaborador de forma positiva.

Fuentes de poder del líder

De acuerdo John French y Peter Raven (como se citó en Bateman y Snell, 2017, pp. 439-440) mencionan que los líderes poseen 5 fuentes de poder las cuales son:

a. Poder legítimo

El líder que tenga el poder legítimo tiene la capacidad y la autoridad de decir a los colaboradores que tienen que hacer, de manera que el colaborador está obligado a acatar las órdenes. Se evidencia el mayor poder legítimo lo tiene el gerente.

b. Poder de recompensa

El líder que posee el poder de recompensa influye en el colaborador mediante el control de recompensas valiosas, de manera que el colaborador concreta los deseos del líder para que se le otorgue recompensas. Por otro lado, si la normativa establece que todos por igual recibirán el mismo incentivo salarial, el poder de recompensa que tiene el líder se reduce e incluso volviéndose incapaz de otorgar aumentos.

c. Poder de coerción

El líder que mantenga el poder de coerción, ejerce sobre las sanciones el control, donde el colaborador cumple para evitar estas sanciones.

d. Poder referente

El líder que mantenga el poder referente presenta características únicas que atraen a otros; este poder le trae admiración, gusto personal. Un claro ejemplo es Ralph Álvarez, en ejecutivo de operaciones de la empresa de renombre McDonald's Corporations, donde es respetado y se le atribuye un incremento progresivo en los últimos años, muchos lo admiran por que mantiene la competitividad y la naturaleza realista.

e. Poder de pericia

El líder con el poder de pericia, es el que mantiene conocimientos, que es brindada al colaborador para aprender, por ejemplo, un ejecutivo de ventas enseña una nueva técnica sus colaboradores para concluir en un acuerdo con el

cliente, de manera que el colaborador modifica las técnicas que hace uso por que considera el respeto a la pericia del ejecutivo.

Componentes del liderazgo

Menciona que los líderes deben difundir valores e inspiran a los miembros de la organización para la toma de decisiones, no hay grupo de personas que, desempeñándose a casi el nivel máximo de su capacidad, carezca de un individuo a la cabeza, particularmente en el arte del liderazgo todo indica que esa aptitud se compone de al menos cuatro componentes que son los siguientes:

La capacidad para hacer un uso eficaz y responsable del poder.

Fischer y Schartz (2016) mencionan que la naturaleza del poder y de las diferencias entre poder y autoridad.

- El poder: es la capacidad de individuos o grupos de inducir o influir en las opiniones de otras personas o grupos de personas.
- La autoridad: es las organizaciones es la persona que ocupa un puesto a ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que afectan a otras personas.

La capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en diferentes momentos y situaciones.

Fischer y Schartz (2016) un administrador o cualquier otro líder en conocimiento, al menos, del estado prevaleciente de la teoría de la motivación y de los elementos de la motivación, se halla más al tanto de la naturaleza e intensidad de las necesidades humanas y, por ende, en mejores condiciones para definir y diseñar medios para satisfacerlas y para administrar en tal forma que se obtengan las respuestas deseadas.

La capacidad para inspirar a los demás.

Fischer y Schartz (2016) capacidad para inspirar a los seguidores para que empleen a fondo sus capacidades en la ejecución de un proyecto. Mientras que el uso de los motivadores

se centra aparentemente en los subordinados y sus necesidades, la inspiración proviene de quienes encabezan a grupos. Éstos pueden poseer una simpatía y magnetismo tales que susciten en sus seguidores lealtad, devoción y un intenso deseo de promover sus anhelos.

La capacidad para actuar a favor del desarrollo de una atmosfera contundente a la respuesta ante las motivaciones y al surgimiento de estas.

Fischer y Schartz (2016) menciona que la intensidad de la motivación va depender en gran medida de las expectativas, de la percepción que se tenga de las recompensas, la cantidad de esfuerzo que se supone requerirá, de la tarea por desarrollar y de otros factores presentes en las condiciones específicas, pero también del ambiente organizacional.

Dimensiones

Estilos de liderazgo organizacional

Según Bateman y Snel (2017, pp. 445) mencionan la existencia de los siguientes estilos de liderazgo:

Indicador 1

a. Liderazgo autocrático

Este estilo de líder tiene la característica de tomar por cuenta las decisiones que seguidamente anuncia a su equipo de trabajo. (Bateman y Snel,2017, pp. 445).

Indicador 2

b. Liderazgo democrático

Este estilo al contrario del autocrático, pide la sugerencia y opinión de los demás, donde busca obtener información, puntos de vista y preferencias, de manera que el líder propone reunirse y dirige las discusiones, el voto para decidir la decisión. (Bateman y Snel,2017, pp. 445)

Indicador 3

c. Estilo Laissez-faire

Es un estilo de liderazgo totalmente liberal, en donde el líder o guía otorga plena libertad a sus colaboradores para tomar decisiones y actuar. En este estilo el líder interviene únicamente cuando es necesario y con una menor rigurosidad de control, pues la filosofía que manejan se basa en la idea de que los colaboradores con experiencia necesitan de una menor supervisión para ser productivos (Fernández & Puentes , 2017).

d. Liderazgo paternalista

Este estilo se encuentra caracterizado por una preocupación centrada en las personas y dejando de lado los resultados empresariales. Como tu nombre lo indica, aquí el líder se preocupa por los colaboradores y el ambiente en donde se desempeñan, así como también en la integración de su equipo de trabajo por medio de actividades sociales (Solys & Morales, 2016).

e. Liderazgo misionero

Este estilo de liderazgo se caracteriza por tener un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los colaboradores, sin generar un proceso de transformación ni plantearse metas complejas, más por el contrario, se busca satisfacer las expectativas más bajas sociales (Solys & Morales, 2016).

Micro y pequeña empresa (MYPE)

SUNAT (2019), como entidad técnica del Ministerio de Economía y Finanzas, afirma que las Mypes son estructuras que influyen dentro de la economía del país, pueden estar representadas como personas jurídicas o personas naturales, las actividades que desempeñan son diversas como: productivas, extractivas, comercialización, etc.

Características de las Mypes

Ley N° 30056 (2013) “*Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*” que estipula lo siguiente:

- ✓ En las Mypes no se considera un límite de colaboradores.
- ✓ Se estratifican en base a la Unidades Impositivas Tributaria, donde solo las micro empresas llegan a un monto máximo de 150 UIT.
- ✓ El intervalo de UIT de la pequeña empresa es entre 151 UIT a 1,700 UIT.

Importancia de las MYPES

Las Mypes, a nivel nacional están constituidos por ejes importantes en la economía peruana, además se podría decir que se genera un 80% de demanda laboral para la población activa y no solo eso, sino que también contribuye con el aporte del PBI con un 40%, es sorprendente cuantos factores intervinientes influyen en las Mypes, entre lo más importante es la oportunidad de empleo y mejorar la calidad de vida del colaborador, reduciendo de esta manera una gran alta tasa de índice de desempleo, sin embargo, también muchas de ellas no lo hacen de una manera adecuada con relación al personal o el talento humano. Finalmente cabe resaltar que la contribución a través de las exportaciones es muy importante ya que, según el PROMPYME, en el año 2004 fueron 3,516 las Mypes que exportaron, en porcentaje equivale a 65%, es quiere decir que la representación de las exportaciones ascendió a 231 millones para esa fecha. Arbulú y Otoya (2015).

Sector comercio: Ventas de prendas de vestir en las micro y pequeñas empresas.

Rueda y Simón (2015) mencionan que son negocios comerciales que se enfocan a la venta de ropa, donde sobre salen los últimos diseños de acuerdo a las estaciones del año y sean atractivos al cliente.

Cevallos (2014) señala que hoy en día las boutiques ofrecen no solamente prendas de vestir, sino que tiene un valor agregado de distintos productos de ropas deportivas, accesorios, etc., cuyas características de los productos son exclusivos para los clientes.

Principales características de los representantes de una empresa

De acuerdo a Gutiérrez (2016) las características de los representantes de las organizaciones se encuentran en caminados al aspecto personales, de los cuales comprende el sexo, edad, estado civil y el nivel de educación.

Sexo

Es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos, y hacen posible una reproducción que se caracteriza por una diversificación genética (Lamas, 2017).

Edad

La edad cronológica corresponde a los años que hemos vivido desde nuestro nacimiento, es decir, está vinculada a la definición oficial que hemos expuesto anteriormente y que está representada por un simple número (Tineo, 2006). Por su parte Pérez y Gardey (2009) indica que la edad es una periodización en la que puede dividirse la historia. En este contexto, resulta interesante mencionar que la historiografía apela a dos grandes momentos históricos: la prehistoria y la historia. Las edades prehistóricas son aquellas que se iniciaron con la aparición del primer *homo sapiens* y llegan hasta la invención de la escritura. Se trata, de acuerdo a los historiadores, de la Edad de Piedra, la Edad de Bronce y la Edad de Hierro.

Marco conceptual

Gestión de calidad

Es el empleo de técnicas, procedimientos y normativas que se enfocan en cumplir con los objetivos y metas trazados por la organización, de manera que cada nivel en la organizacional se encuentra involucrado para mejorar dentro de la calidad de servicio y el producto brindado. (Camisión, Cruz, y Gonzáles, 2016)

Liderazgo

Se conceptualiza como el talento humano que se enfoca a influenciar e impulsar a un pequeño grupo o de manera individual, de manera que desafía los procesos para mejorar y dan el ejemplo para que los demás talentos humanos puedan encaminarse. (Bateman y Snell, 2017).

Líder carismático

Este tipo de líder, se enfoca en mantener la moral en alto, mantiene un aura de competencia que son fuente de inspiración para los demás talentos humanos, dentro del ámbito empresarial asumen eficientemente el desempeño financiero, en momentos que la incertidumbre se vuelve una variable para la organización. (Bateman y Snell, 2017, p. 454)

Líder democrático

El líder democrático toma decisiones en una organización en base a las opiniones del talento humano a cargo, para llegar a un consenso donde se respete las opiniones de cada involucrado. (Bateman y Snell, 2017, p. 445).

Líder transformacional

Este líder se enfoca a impulsar al talento humano en maximizar sus capacidades en la organización, de manera que aporte en el cumplimiento de cada objetivo de la organización, así también brinda soluciones potenciales en el surgimiento de algún problema. (Bateman y Snell, 2017, p. 445)

Mejora continua

Se define como el cambio retroalimentado que apoya a mejorar la calidad de un producto y/o servicio, un claro ejemplos es el ciclo de Deming, que refleja la mejora continua a través del cumplimiento de cada una de sus etapas. (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016)

Micro y pequeñas empresas

Son unidades productivas que aportan al ambiente económico con una gran cantidad de demanda laboral, ya que esta conformadas por persona natural o persona jurídica, tienen actividades económicas como producción, extracción y comercialización de producto y /o servicios. (SUNAT, 2019)

Equipo

Grupo de individuos con habilidades en común y de no ser el caso se complementan con la finalidad de lograr un objetivo (Thomas, 2017).

Organización

Considerado como la integración de actividades de trabajo con la finalidad de obtener una óptima coordinación de los recursos y las actividades (Pérez, 2018).

2.3 Hipótesis

Mata (2019). No en toda investigación cuantitativa se va recurrir al uso de hipótesis. Tampoco existe una cantidad y tipo de hipótesis predeterminado de antemano. En la cual no toda investigación cuantitativa que plantea es circunscribe al uso y a la formulación de hipótesis (pg. 329).

Hernández y torres (2018). Afirma que no toda investigación plantea hipótesis cuando es una investigación de forma descriptiva, ya que solo se mostrará las características del problema y se describirá tal cual es (pg. 194).

III METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación

Nivel de investigación

El nivel de investigación que se realizó en el presente estudio fue descriptiva simple, ya que se pretende caracterizar las variables en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se empleó en el presente estudio es de enfoque cuantitativo, este tipo de investigación tiene su sustento ya que se realizó la obtención de datos, en cual tiene características numéricas para poder realizar el tratamiento estadístico respectivo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación

En relación a la recolección de datos, corresponde al diseño no experimental - transversal, no experimental porque no varía, ni se manipulará de forma deliberada las variables de estudio, transeccional o transversal ya que se van a recopilar los datos en un solo momento del tiempo. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

3.2. Población y Muestra

Población

De acuerdo a Hernández et al (2014) la población está representada por un conjunto conformado por todos los casos acordes a ciertas características del presente trabajo; por lo que el universo estará conformado por 64 empresas del sector comercio, del rubro de ventas de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz.

Muestra

De acuerdo a Hernández et al (2014) la muestra para este estudio fue no probabilística, ya que no se empleará alguna fórmula, también será de carácter censal, de manera que la muestra será igual a la población (denominado muestra censal), por lo tanto, la muestra estará conformada por los 64 colaboradores del sector comercio del rubro de ventas de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz.

3.3. Variables, Definición y Operacionalización

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
Denominación	Definición Conceptual	Dimensión		Indicador	
Gestión de Calidad	Se define a la gestión de calidad como el uso de principios, técnicas y prácticas que se enfocan en mejorar la calidad de servicio que se brinda en las entidades (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).	Planificación	Consiste en el análisis de un plan de acción enfocado a mejorar los procesos mediante el uso de métodos y técnicas. (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).	- Posibles causas - Medidas de solución	Likert
		Hacer	Consiste en la ejecución de mejoras en la organización, mediante la capacitación del colaborador. (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).	- Desarrollo de la solución	
		Comprobar o verificar	Es el análisis de los procesos involucrados en la mejora. (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).	- Control de procedimiento - Revisión de resultados	
		Actuar	Es el replanteo de nuevos objetivos, mediante nuevos requerimientos de mejora. (Camisón, Cruz, y Gonzáles, 2016).	- Prevención del problema - Mejora continua	
Liderazgo	El liderazgo se evidencia cuando alguien genera una influencia en otros para concretar objetivos, a medida que aumenta los seguidores, se genera proporcionalmente mayor influencia (Fischer y Schartz 2016)	Liderazgo autoritario	El líder determina los roles, técnicas y métodos que deben seguir sus subordinados. Realiza tanto críticas como alabanzas a los colaboradores (Fernández & Puentes, 2017).	- Toma de decisiones centralizadas. - Fija las tareas - Control a los trabajadores - Responsable de la toma de decisiones	Likert
		Liderazgo democrático	El líder actúa como experto que aconseja a sus subordinados. La toma de decisiones viene determinada por un debate colectivo entre líder y colaboradores (Fernández & Puentes, 2017).	- Toma de decisiones horizontalmente - Delegación de responsabilidades - Atiende/ vela la necesidad del colaborador - Motiva a los colaboradores	

		Estilo Laissez - faire	Los subordinados toman sus propias decisiones con toda libertad, pero no siempre se responsabilizan de las consecuencias de las mismas. Asociado a baja productividad (Fernández & Puentes , 2017).	<ul style="list-style-type: none"> - Delega la toma de decisiones - División de tareas a cargo del grupo - Poco apoyo a sus colaboradores 	
--	--	---------------------------	---	--	--

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de información

Técnicas de recolección de datos

Comprende una serie de operaciones organizadas metódicamente y que sirven de guía al investigador para la recopilación de datos que ayuden a alcanzar los objetivos de la investigación (Maya, 2014) las técnicas ayudan al conocimiento de los hechos que se encuentran en investigación; en la investigación cuantitativa, una de las técnicas más usadas es la encuesta, que es una manera (en la investigación descriptiva) mediante la cual se hace la recopilación de la información a través de un instrumento anticipadamente esbozado, sin cambiar el medio ni el fenómeno en el que se acopia los datos. En esta investigación se empleó la encuesta.

Instrumento de recolección de datos

Según Hernández, et al (2014) un instrumento de recolección de datos es un recurso utilizado por el investigador para obtener datos respecto a los indicadores y dimensiones de las variables estudiadas (pág. 276) en este estudio se utilizará el cuestionario como instrumento, este contendrá 25 preguntas afines a la averiguación sobre el propietario o su representante, serán preguntas sobre la gestión de calidad con el uso de estilos del liderazgo, las opciones de respuesta serán formuladas en escala de medición de tipo Likert.

La valides se obtuvo de acuerdo a la opinión de juicio de los 3 expertos quienes fueron el doctor Ávila Foesther Hans Keyfren, la magister Peña Alvarado Exilda Elena y el magister Limo Vasquez Miguel.

La confiabilidad se obtuvo de acuerdo a la aplicación del cálculo del alfa de Cronbach cuyo resultado fue el 0.98, lo cual es altamente confiable para la aplicación de la investigación.

3.5. Método de análisis de datos

Después de levantar los datos mediante trabajo de campo, utilizando el instrumento diseñado, los datos recopilados fueron tabulados y organizados en tablas con su respectiva figura, con la intención de hacer más fácil su análisis e interpretación, luego se tiene que realizar la interpretación de la información para su ulterior cotejo para alcanzar los objetivos formulados en el presente estudio. Para el tratamiento de los datos se manejará el paquete estadístico para ciencias sociales de la IBM el SPSS en su versión 25.

3.6. Principios éticos

Dentro de cada investigación, el Código de Etica proporcionada por la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, propone los siguientes principios éticos:

- **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Donde debe prevalecer el respeto a la dignidad de las personas, de manera que exista absoluta libertad en contestar la encuestas, también rige a nivel social como un derecho fundamental que se debe practicar cada día, también los derechos de privacidad y diversidad cultural.
- **Cuidado del medio ambiente:** respetando el entorno, protección de las especies, preservación de la biodiversidad y la naturaleza.
- **Libre participación por propia voluntad:** estar informados de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participe de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Priorizar el bienestar de las personas que están involucradas en la investigación en calidad de encuestados, de manera que no se les debe causar ningún tipo de daños.

- **Justicia:** El investigador debe mantener la objetividad en el desarrollo de recolección de información, donde el encuestado tenga la libertad de acceder a sus respuestas brindadas y que no sean manipuladas.
- **Integridad científica:** En el desarrollo de la investigación como profesional debe y deberá aplicar cada una de sus normativas deontológicas en el ejercicio de su profesión en el campo.

IV. RESULTADOS

Resultados

Características de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023.

Tabla 1:

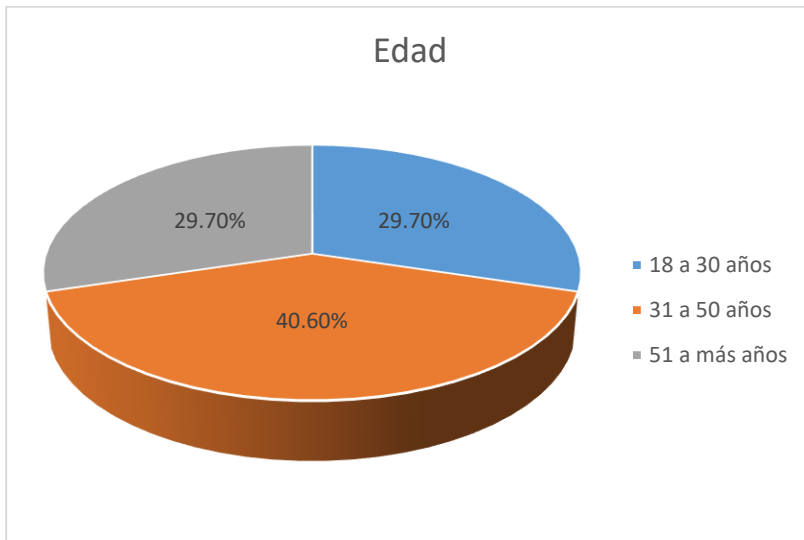
Edad de los colaboradores

Escala	N	%
De 18 a 30 años	19	29.70
De 31 a 50 años	26	40.60
De 51 a más años	19	29.70
Total	64	100

Nota. Esta tabla muestra la edad de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 1

Edad de los colaboradores



Fuente. Tabla 1

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 1, se observa que el 40.60% de los colaboradores se encuentran entre los 31 a 51 años, y el 29.70% están comprendidos entre 18 a 30 años, además, en ese mismo porcentaje tienen de 51 años a más. Los resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores son personas con experiencia, lo cual es favorable para las pretensiones de las empresas.

Tabla 2

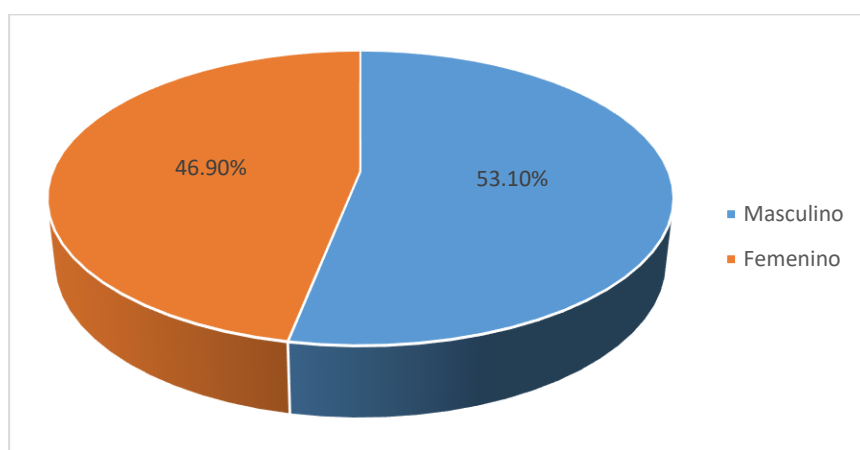
Sexo de los colaboradores

Escala	N	%
Masculino	34	53.10
Femenino	30	46.90
Total	64	100

Nota. Esta tabla muestra el género de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 2

Sexo de los colaboradores



Fuente. Tabla 2

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 2, se observa que el 53.10% de los colaboradores son del sexo masculino, mientras que el 46.90% son del sexo femenino. Dichos resultados indican que el sexo masculino actualmente se encuentra ocupando en mayor proporción puestos de trabajo en el rubro de venta de calzados.

Tabla 3

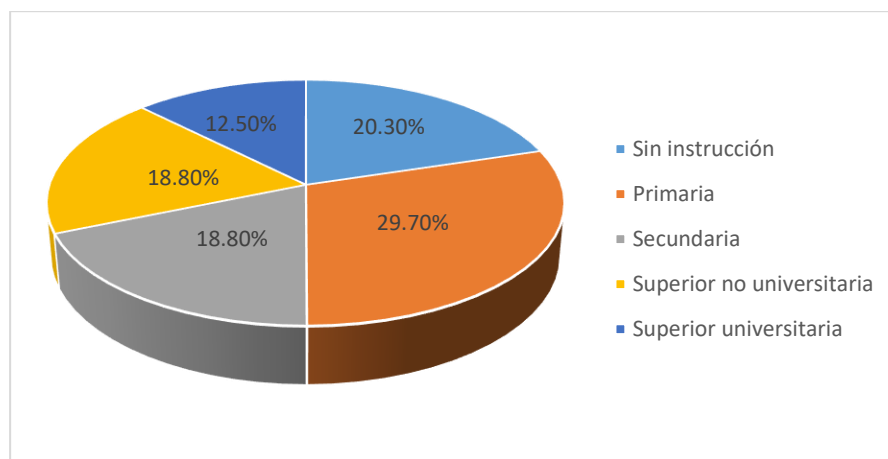
Grado de instrucción de los colaboradores de las empresas

Escala	N	%
Sin instrucción	13	20.30
Primaria	19	29.70
Secundaria	12	18.80
Superior no universitaria	12	18.80
Superior universitaria	8	12.50
Total	64	100

Nota. Esta tabla muestra el grado de instrucción de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 3

Grado de instrucción de los colaboradores de las empresas



Fuente. Tabla 3

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 3, se observa que el 29.70% poseen una educación primaria, el 20.30% sin instrucción educativa, el 18.80% educación secundaria y superior no universitaria, mientras que el 12.50% de los colaboradores posee la Educación superior universitaria. Los resultados merecen indicar que la mayoría de los representantes no tuvo el grado de instrucción superior al de primaria, de cierta forma sus habilidades son empíricas y no técnicas, en ese sentido, se puede entender que no es favorable para la empresa si en caso se implemente técnicas administrativas.

Tabla 4

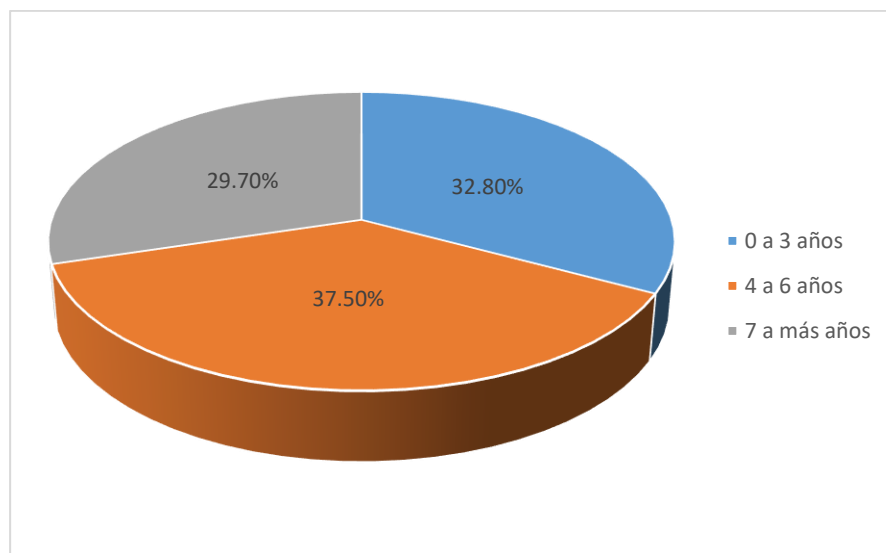
Tiempo en el cargo

Escala	N	%
0 a 3 años	21	32.8
4 a 6 años	24	37.50
7 a más años	19	29.70
Total	64	100

Nota. En la tabla se visualiza el tiempo en el cargo de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023.

Figura 4

Tiempo en el cargo



Fuente. Tabla 4

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 4, se aprecia que el 37.50% tiene entre 4 a 6 años en el cargo, el 32.80% de 0 a 3 años y el 29.70% de 7 años a más. Los años que tienen los colaboradores en el cargo reflejan el buen desempeño y desenvolvimiento que han tenido.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Tabla 5

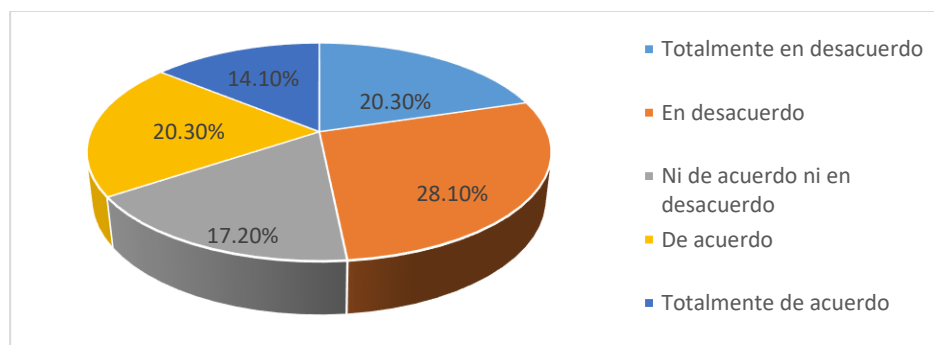
Análisis del líder antes los posibles problemas

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	13	20.30
En desacuerdo	18	28.10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17.20
De acuerdo	13	20.30
Totalmente de acuerdo	9	14.10
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al análisis de los posibles problemas.

Figura 5

Análisis del líder antes los posibles problemas



Fuente. Tabla 5

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 5, se aprecia que el 28.10% de los participantes afirma estar en desacuerdo, el 20.30% totalmente en desacuerdo y de acuerdo respectivamente, el 17.20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14.10% totalmente de acuerdo, todo ello respecto al análisis de los posibles problemas que existe en la empresa. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 6

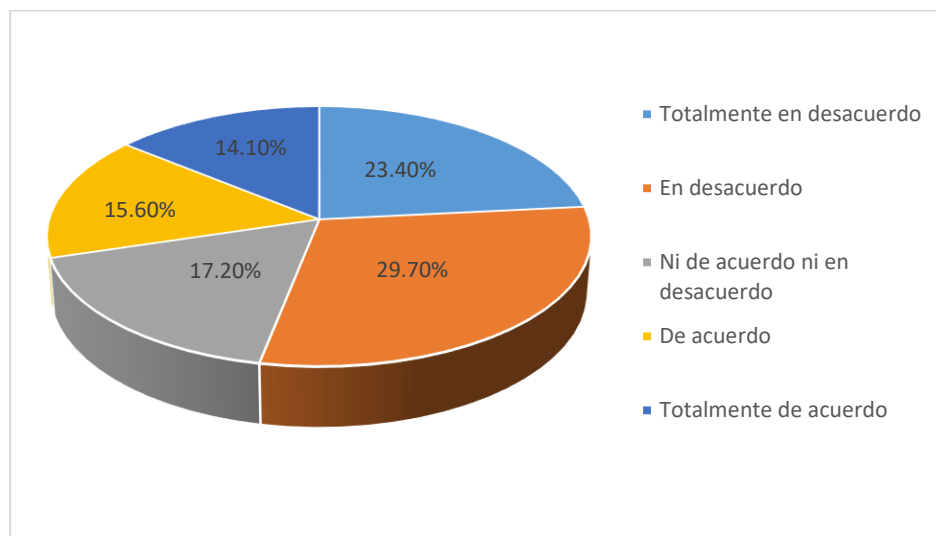
Medidas de solución hacia los problemas por parte del líder

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	19	29.70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17.20
De acuerdo	10	15.60
Totalmente de acuerdo	9	14.10
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a las medidas de solución de los problemas.

Figura 6

Medidas de solución hacia los problemas por parte del líder



Fuente. Tabla 6

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 6, se aprecia que el 29.70% de los participantes manifiesta estar en desacuerdo en cuanto a brindar medidas de solución de los problemas, el 23.40% totalmente en desacuerdo, el 17.20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.60% de acuerdo y el 14.10% totalmente de acuerdo. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 7

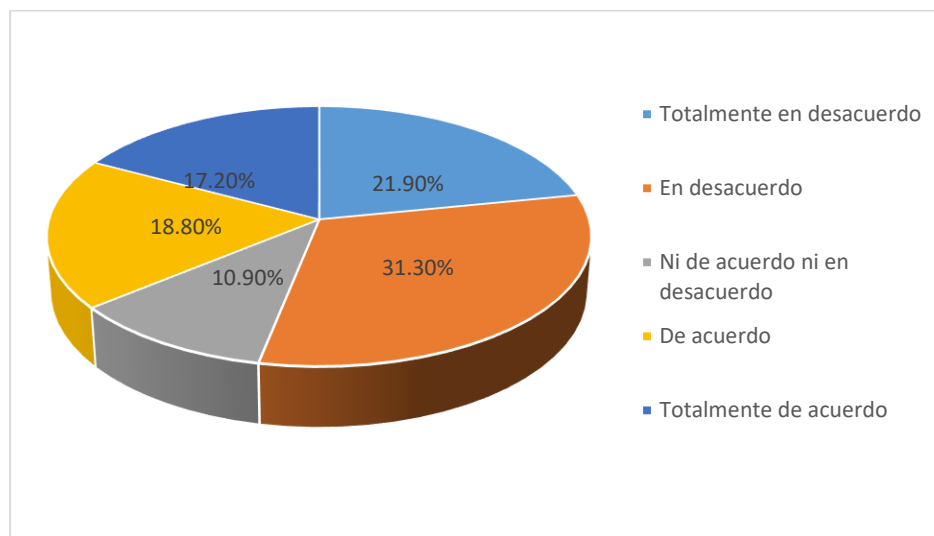
Desarrollo de un plan de mejora

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	14	21.90
En desacuerdo	20	31.30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	10.90
De acuerdo	12	18.80
Totalmente de acuerdo	11	17.20
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al desarrollo de un plan de mejora.

Figura 7

Desarrollo de un plan de mejora



Fuente. Tabla 7

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 7, se aprecia que el 31.30% de los colaboradores afirma estar en desacuerdo en cuanto a desarrollar un plan de mejora, el 21.90% totalmente en desacuerdo, el 18.80% de acuerdo, el 17.20% totalmente de acuerdo y el 10.90% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La opinión de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 8

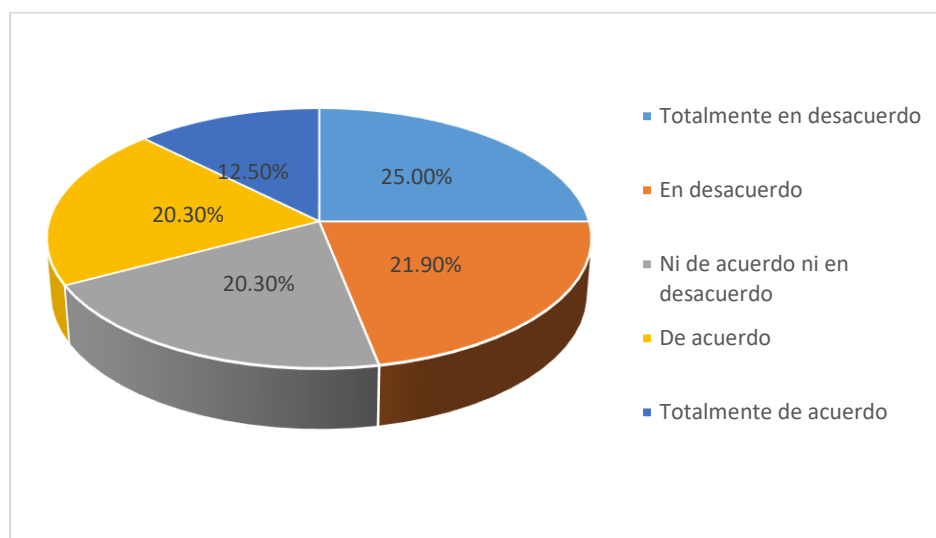
Verificación de los procedimientos de las actividades de las empresas

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	25.00
En desacuerdo	14	21.90
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20.30
De acuerdo	13	20.30
Totalmente de acuerdo	08	12.50
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa.

Figura 8

Verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa



Fuente. Tabla 8

Interpretación: En la tabla y figura 8, se muestra que el 25.00% de los colaboradores aluce estar totalmente en desacuerdo con la verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa, el 21.90% en desacuerdo, el 20.30% ni de acuerdo ni en desacuerdo y asimismo de acuerdo, por su parte el 12.50% afirma estar totalmente de acuerdo. La percepción de los colaboradores es considerablemente desfavorable para la empresa.

Tabla 9

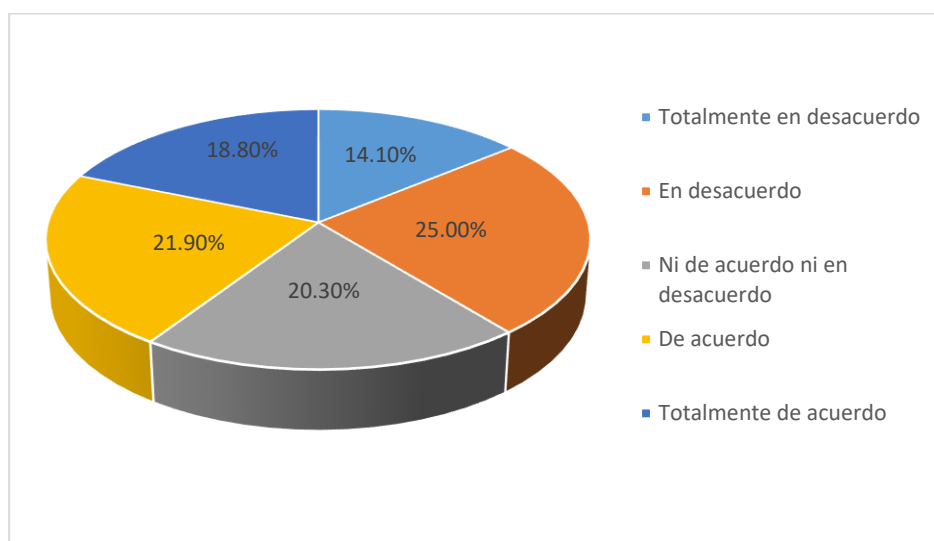
Revisión de los resultados de los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	9	14.10
En desacuerdo	16	25.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20.30
De acuerdo	14	21.90
Totalmente de acuerdo	12	18.80
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la revisión de los resultados de los colaboradores.

Figura 9

Revisión de los resultados de los colaboradores



Fuente. Tabla 9

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 9, se aprecia que el 25.00% afirma estar en desacuerdo que el líder revisa sus resultados, el 21.90% de acuerdo, el 20.30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.80% totalmente de acuerdo y el 14.10% se encuentra totalmente en desacuerdo. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 10

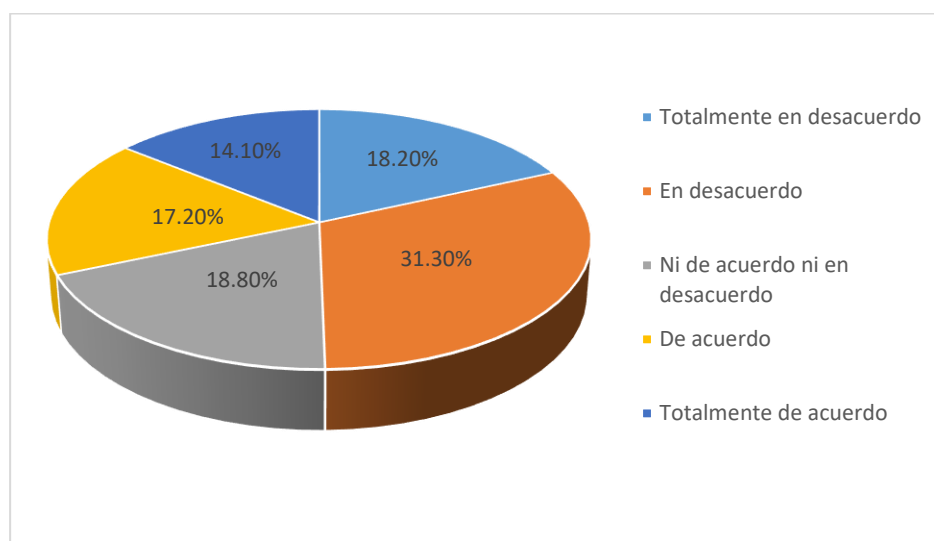
El líder previene los problemas

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	12	18.80
En desacuerdo	20	31.30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	18.80
De acuerdo	11	17.20
Totalmente de acuerdo	09	14.10
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la prevención de los problemas.

Figura 10

El líder previene los problemas



Fuente. Tabla 10

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 10, se aprecia que el 31.30% afirma estar en desacuerdo con que el líder previene los problemas, el 18.80% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.20% totalmente en desacuerdo, el 17.20% de acuerdo, mientras que el 14.10% se encuentra totalmente de acuerdo. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 11

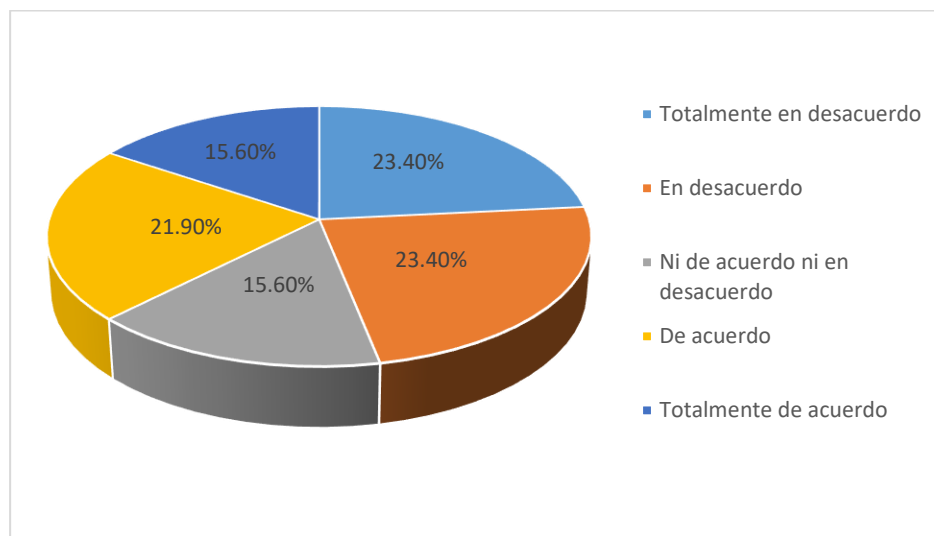
El líder desarrolla mejores continuas

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	15	23.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.60
De acuerdo	14	21.90
Totalmente de acuerdo	10	15.60
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a al desarrollo de mejoras continuas.

Figura 11

El líder desarrolla mejores continuas



Fuente. Tabla 11

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 11, se aprecia que el 23.40% se encuentran totalmente en desacuerdo, además, en ese mismo porcentaje se encuentran en desacuerdo en cuanto al desarrollo de mejoras continuas por parte del líder, por otro lado, el 21.90% se encuentra de acuerdo, el 15.60% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15.60% totalmente de acuerdo. La opinión de los colaboradores considerablemente es desfavorable para la empresa.

Identificar los estilos del liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Tabla 12

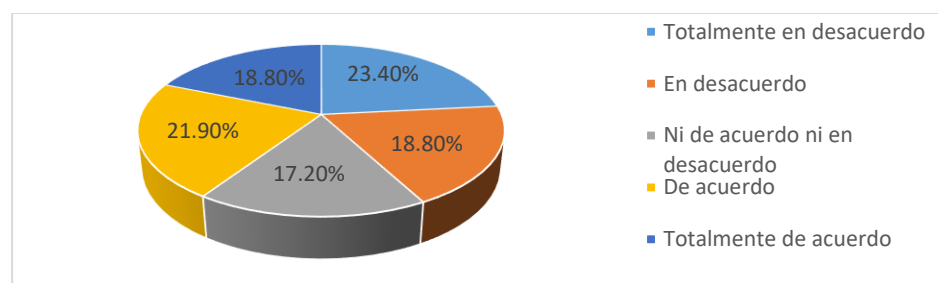
Líder autoritario en la toma de decisiones

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	12	18.80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17.20
De acuerdo	14	21.90
Totalmente de acuerdo	12	18.80
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al líder autoritario en la toma de decisiones.

Figura 12

Líder autoritario en la toma de decisiones



Fuente. Tabla 12

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 12, se aprecia que el 23.40% de los encuestados se manifiesta estar totalmente en desacuerdo respecto a si el líder es autoritario en la toma de decisiones, el 21.90% afirma estar de acuerdo, el 18.80% en desacuerdo al igual que totalmente de acuerdo, y el 17.20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores es favorable para la empresa, puesto que se puede apreciar que no todas las tomas de decisiones son de manera autoritaria.

Tabla 13

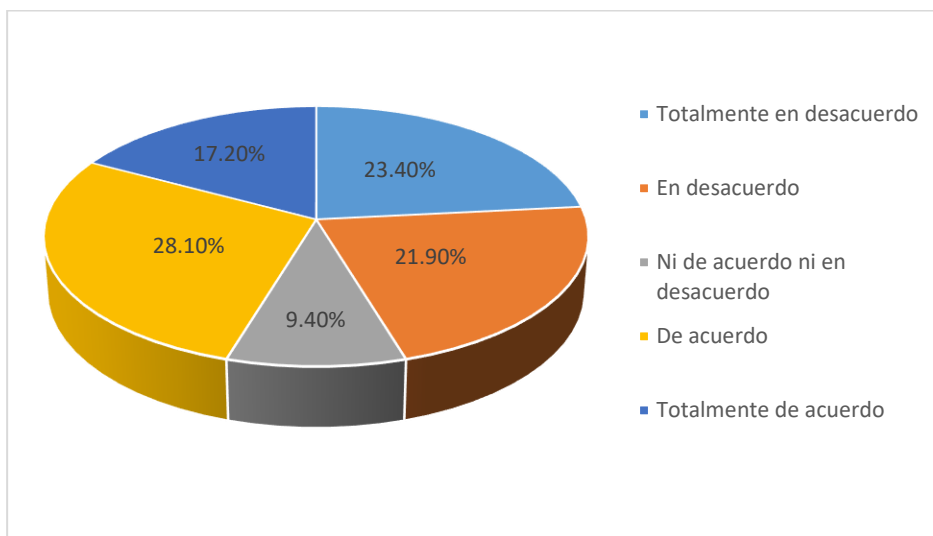
Líder fija actividades que realizarán los colaboradores según su criterio

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	14	21.90
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	06	9.40
De acuerdo	18	28.10
Totalmente de acuerdo	11	17.20
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a las actividades que fija el líder según su criterio para que realicen los colaboradores.

Figura 13

Líder fija actividades que realizarán los colaboradores según su criterio



Fuente. Tabla 13

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 13, se aprecia que el 28.10% de los encuestados afirman estar de acuerdo en cuanto a si el líder fija actividades según su criterio para que realicen los colaboradores, el 23.40% totalmente en desacuerdo, el 21.90% en desacuerdo, el 17.20% totalmente de acuerdo y el 9.40% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser favorable para la empresa.

Tabla 14

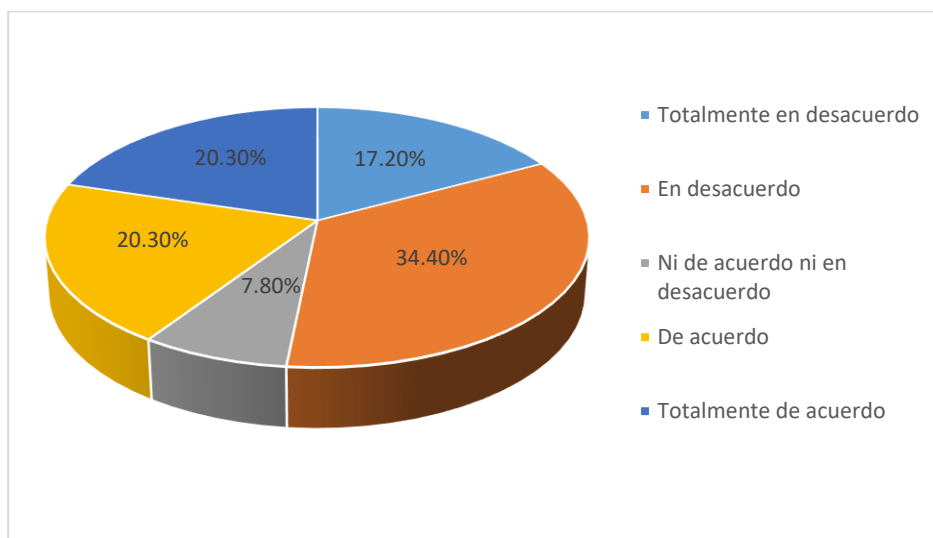
Control del líder en los trabajos que realizan los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	17.20
En desacuerdo	22	34.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7.80
De acuerdo	13	20.30
Totalmente de acuerdo	13	20.30
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al control del líder en los trabajos que realizan los colaboradores.

Figura 14

Control del líder en los trabajos que realizan los colaboradores



Fuente. Tabla 14

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura 14, se aprecia que el 34.40% de los colaboradores indican estar en desacuerdo referente a si en la empresa el líder controla sus trabajos, el 20.30% de acuerdo y también ese mismo porcentaje totalmente de acuerdo, el 17.20% totalmente en desacuerdo y el 7.80% afirmaron que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 15

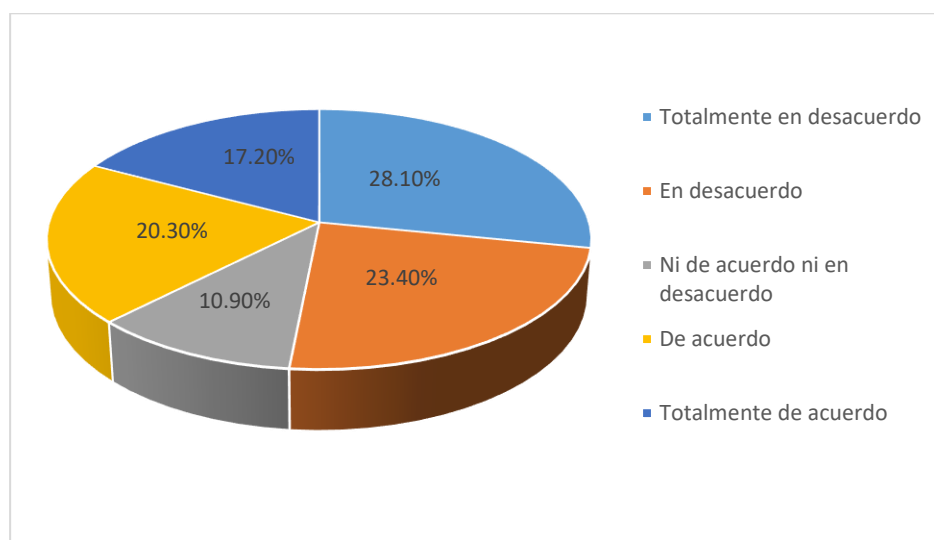
El líder asume la responsabilidad de las decisiones que toma

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	18	28.10
En desacuerdo	15	23.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	10.90
De acuerdo	13	20.30
Totalmente de acuerdo	11	17.20
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la responsabilidad que asume el líder sobre las decisiones que toma.

Figura 15

El líder asume la responsabilidad de las decisiones que toma



Fuente. Tabla 15

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 15, se aprecia que el 28.10% de encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo en cuanto a la responsabilidad que asume el líder sobre las decisiones que toma, el 23.40% en desacuerdo, el 20.30% de acuerdo, el 17.20% totalmente de acuerdo y el 10.90% no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser extremadamente desfavorable para la empresa.

Tabla 16

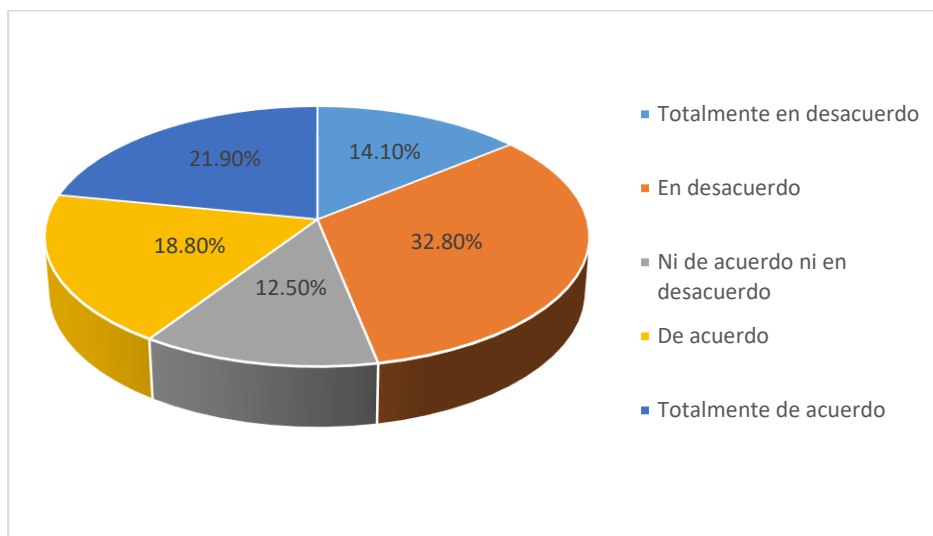
El líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	9	14.10
En desacuerdo	21	32.80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	08	12.50
De acuerdo	12	18.80
Totalmente de acuerdo	14	21.90
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

Figura 16

El líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones



Fuente. Tabla 16

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 16, se aprecia que el 32.80% de los colaboradores afirman estar en desacuerdo con que el líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, el 21.90% totalmente de acuerdo, el 18.80% de acuerdo, el 14.10% totalmente en desacuerdo y el 12.50% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores no indica ser favorable para la empresa.

Tabla 17

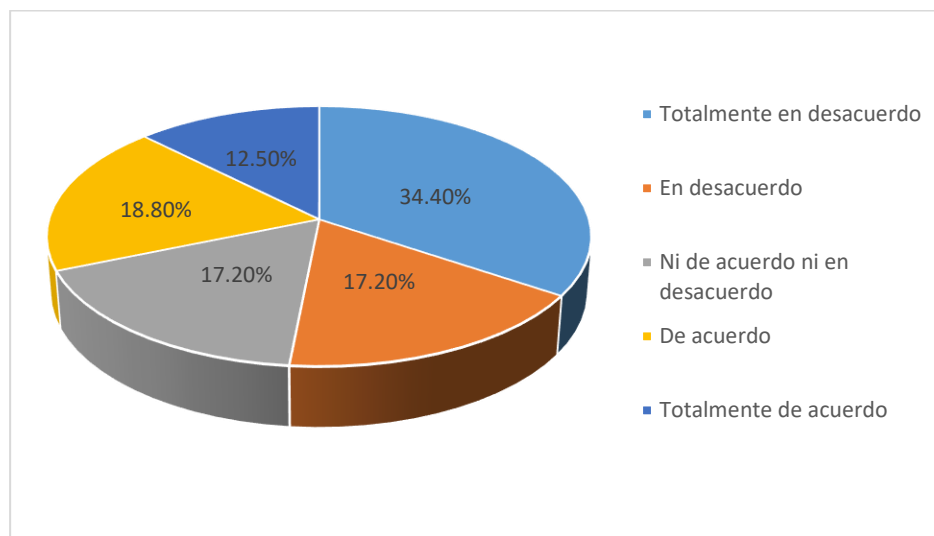
El líder delega responsabilidades a los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	22	34.40
En desacuerdo	11	17.20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17.20
De acuerdo	12	18.80
Totalmente de acuerdo	08	12.50
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la delegación de responsabilidades a los colaboradores.

Figura 17

El líder delega responsabilidades a los colaboradores



Fuente. Tabla 17

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 17, se aprecia que el 34.40% de los colaboradores se encuentran totalmente en desacuerdo en cuanto al líder les delega funciones, el 18.80% de acuerdo, el 17.20% en desacuerdo y ese mismo porcentaje no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12.50% totalmente de acuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser extremadamente desfavorable para la empresa.

Tabla 18

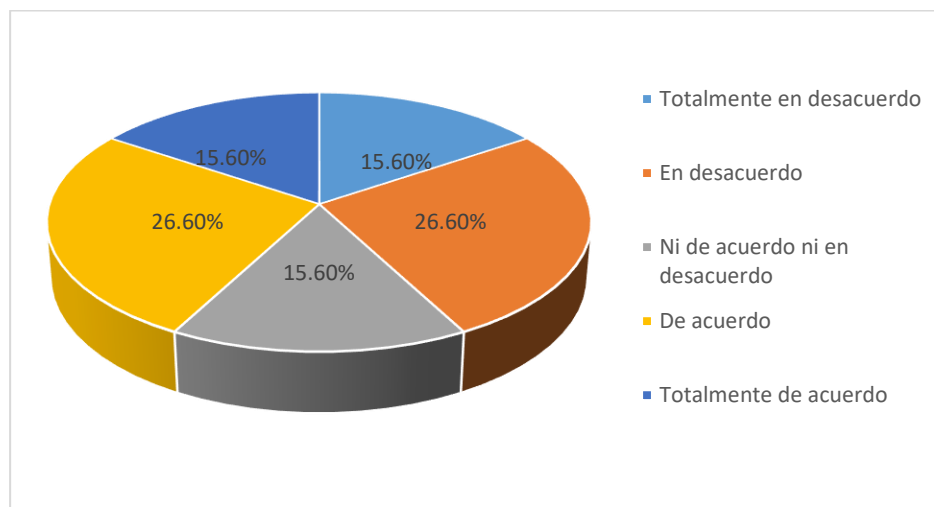
El líder otorga incentivos a sus colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	15.60
En desacuerdo	17	26.60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15.60
De acuerdo	17	26.60
Totalmente de acuerdo	10	15.60
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a los incentivos que les otorga el líder.

Figura 18

El líder otorga incentivos a sus colaboradores



Fuente. Tabla 18

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 18, se aprecia que el 26.60% de los encuestados se encuentran en desacuerdo referente a si el líder les otorga incentivos, además, en ese mismo porcentaje se encuentran de acuerdo, mientras que el 15.60% afirma estar totalmente en desacuerdo, esa misma cantidad no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y en esa misma proporción afirman estar totalmente de acuerdo. Las intenciones de la empresa suelen ser favorable para los colaboradores y sus aspiraciones.

Tabla 19

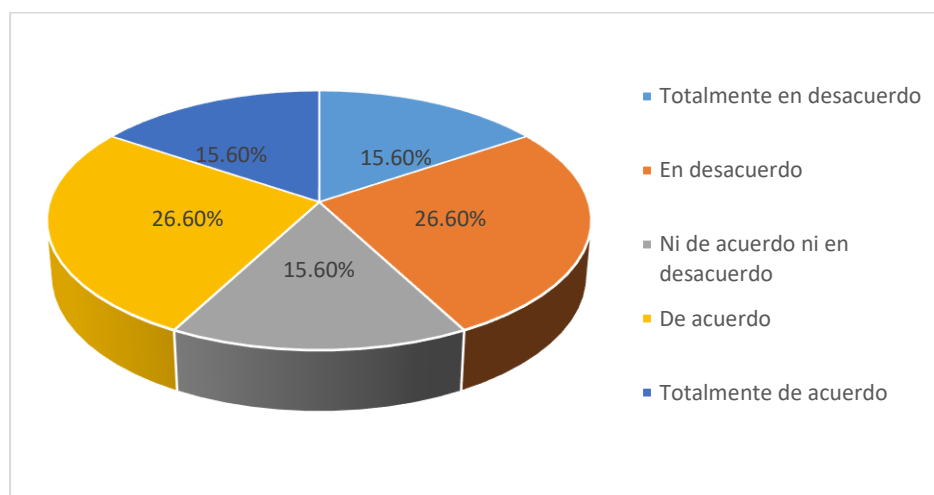
El líder interfiere en la toma de decisiones de los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	12	15.60
En desacuerdo	17	26.60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	15.60
De acuerdo	12	26.60
Totalmente de acuerdo	10	15.60
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la interferencia del líder en la toma de sus decisiones.

Figura 19

El líder interfiere en la toma de decisiones de los colaboradores



Fuente. Tabla 19

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 18, se aprecia que el 26.60% de los encuestados se encuentran en desacuerdo referente a si el líder les otorga incentivos, además, en ese mismo porcentaje se encuentran de acuerdo, mientras que el 15.60% afirma estar totalmente en desacuerdo, esa misma cantidad no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y en esa misma proporción afirman estar totalmente de acuerdo. La percepción de los colaboradores es favorable, en cierta medida debe haber injerencia del líder en la toma de decisiones de los colaboradores.

Tabla 20

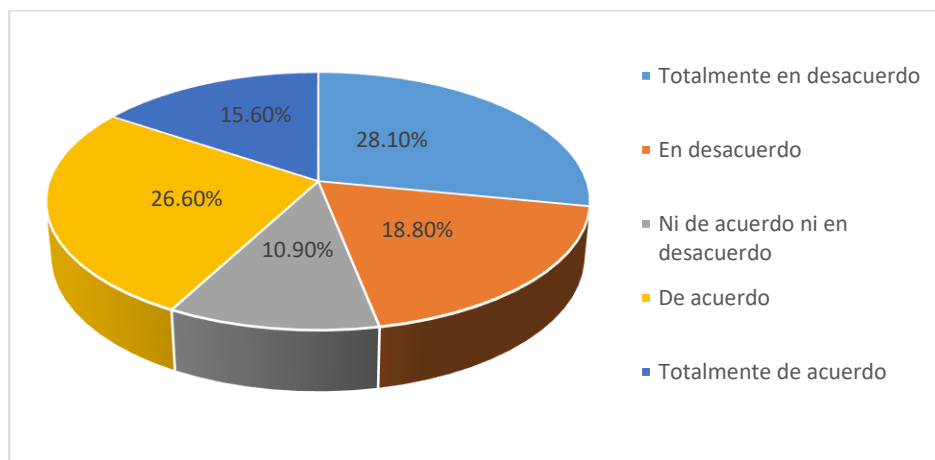
El líder permite la división y ejecución de las tareas por grupo de trabajo

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	18	28.10
En desacuerdo	12	18.80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	10.90
De acuerdo	17	26.60
Totalmente de acuerdo	10	15.60
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la admisión de la división y ejecución de las tareas por grupo de trabajo.

Figura 20

El líder permite la división y ejecución de las tareas por grupo de trabajo



Fuente. Tabla 20

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 20, se observa que el 28.10% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo respecto a la admisión de la división y ejecución de las tareas por grupo de trabajo por parte del líder, el 26.60% de acuerdo, el 18.80% en desacuerdo, el 15.60% totalmente de acuerdo y el 10.90% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser extremadamente desfavorable para la empresa.

Tabla 21

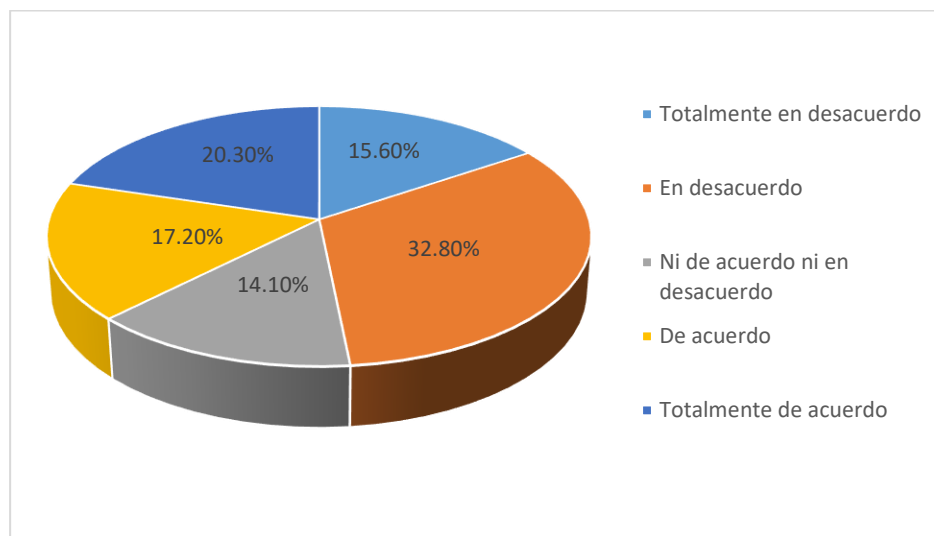
Poco apoyo del líder frente a las actividades

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	15.60
En desacuerdo	21	32.80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	09	14.10
De acuerdo	11	17.20
Totalmente de acuerdo	13	20.30
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al poco apoyo del líder frente a sus actividades.

Figura 21

Poco apoyo del líder frente a las actividades



Fuente. Tabla 21

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura 21, se percibe que el 32.80% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo en cuanto al poco apoyo que muestra el líder frente a las actividades que realizan, el 20.30% totalmente de acuerdo, el 17.20% de acuerdo, el 15.0% totalmente en desacuerdo y el 14.10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser desfavorable para la empresa.

Tabla 22

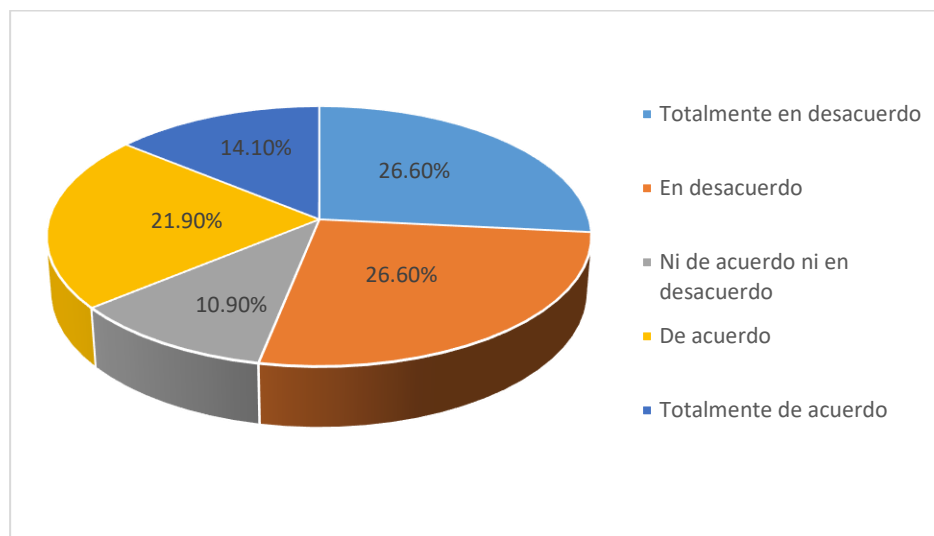
El líder se preocupa por las necesidades de los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	17	26.60
En desacuerdo	17	26.60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	07	10.90
De acuerdo	14	21.90
Totalmente de acuerdo	09	14.10
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la preocupación del líder frente a sus necesidades.

Figura 22

El líder se preocupa por las necesidades de los colaboradores



Fuente. Tabla 22

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 22, se observa que el 26.60% de los colaboradores refiere estar totalmente en desacuerdo, en ese mismo porcentaje también indican estar en desacuerdo con que el líder se preocupe por su necesidad, mientras que el 21.90% se encuentra de acuerdo, el 14.10% totalmente de acuerdo y el 10.90% ni de acuerdo ni en desacuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser extremadamente desfavorable para la empresa.

Tabla 23

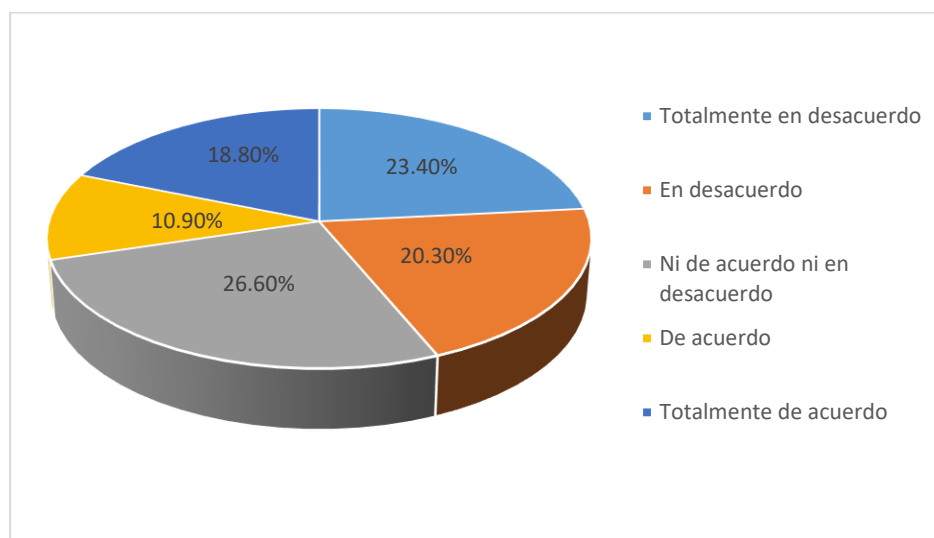
El líder busca la integración de los colaboradores con actividades sociales

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	13	20.30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	26.60
De acuerdo	07	10.90
Totalmente de acuerdo	12	18.80
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la integración que busca el líder con actividades sociales.

Figura 23

El líder busca la integración de los colaboradores con actividades sociales



Fuente. Tabla 23

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 23, se percibe que el 26.60% de los colaboradores se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la integración que busca el líder con actividades sociales, el 23.40% totalmente en desacuerdo, el 20.30% en desacuerdo, el 18.80% totalmente de acuerdo y el 10.90% de acuerdo. La percepción de los colaboradores indica ser desfavorable para la empresa y colaboradores.

Tabla 24

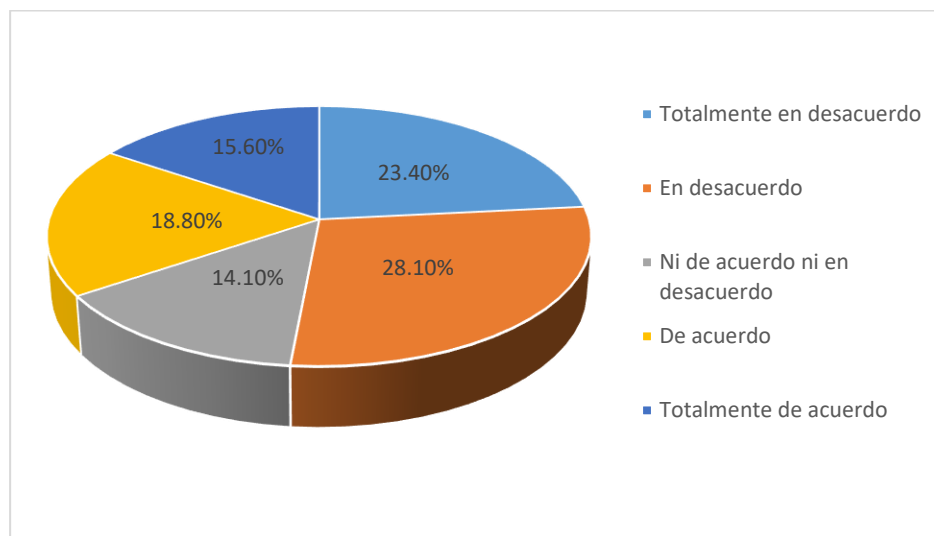
El líder genera una visión de cambio y transmite a los colaboradores

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	23.40
En desacuerdo	18	28.10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	09	14.10
De acuerdo	12	18.80
Totalmente de acuerdo	10	15.60
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente a la visión de cambio que genera el líder.

Figura 24

El líder genera una visión de cambio y transmite a los colaboradores



Fuente. Tabla 24

Interpretación: De acuerdo a las tabla y figura 24, se observa que el 28.10% de los colaboradores se encuentran en desacuerdo, el 23.40% totalmente en desacuerdo, el 18.80% de acuerdo, el 15.60% totalmente de acuerdo y el 14.10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, todo ello, respecto a la visión de cambio que genera el líder. La percepción de los colaboradores indica ser desfavorable para la empresa y colaboradores.

Tabla 25

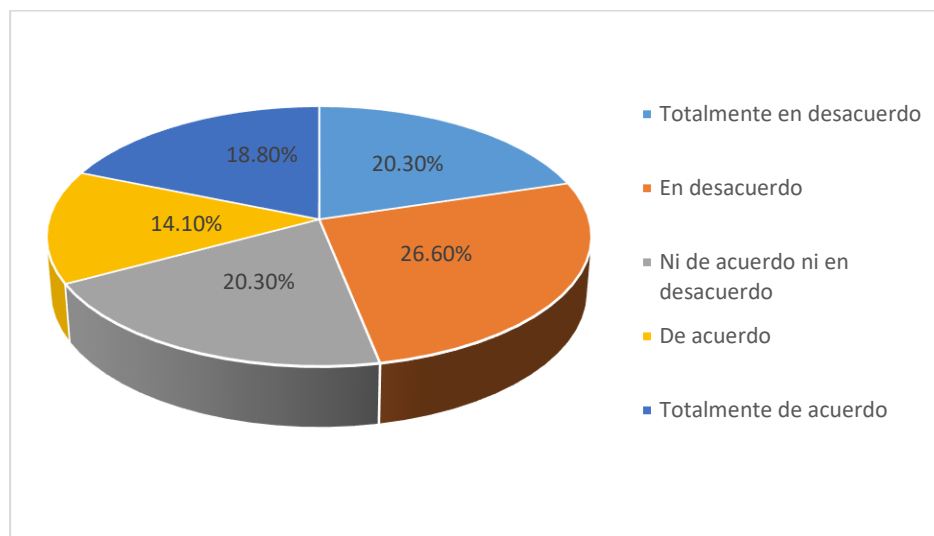
Equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción

Escala	N	%
Totalmente en desacuerdo	13	20.30
En desacuerdo	17	26.60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20.30
De acuerdo	09	14.10
Totalmente de acuerdo	12	18.80
Total	64	100

Nota. En la tabla se aprecia las opiniones de los colaboradores de las empresas, del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir, en la ciudad de Huaraz, 2023. Referente al equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción.

Figura 25

Equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción



Fuente. Tabla 25

Interpretación: De acuerdo a la tabla y figura 25, se percibe que el 26.60% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, el 20.30% totalmente en desacuerdo, y ese mismo porcentaje no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.80% totalmente de acuerdo y el 14.10% de acuerdo, todo ello, referido al equilibrio del líder para realizar un trabajo y un estado de satisfacción. La percepción de los colaboradores indica ser extremadamente desfavorable para la empresa y las pretensiones de los colaboradores.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos respecto a mi objetivo 1, aceptamos el objetivo planteado que establece describir las principales características de los representantes de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

En ese marco, se muestra que en la tabla y figura 1 el 40.60% de los colaboradores se encuentran entre los 31 a 51 años, así mismo, en la tabla y figura 2 el 53.10% de los colaboradores son del sexo masculino, del mismo modo, en la tabla y figura 3 se obtuvo que, el 29.70% poseen una educación primaria. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Ochoa (2020) en su tesis titulada “*Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Liderazgo en las MYPES del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, Distrito de Iquitos, Año 2020*”, quien obtuvo que, el 70% tiene el rango de edad de 25 a 50 años, sin embargo, discrepan en el sexo y grado de instrucción, ya que el 85% son mujeres y el 65% tiene el grado de instrucción profesional. A su vez se asemejan a los resultados de Salvador (2019) con su tesis denominado: “*Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo Transformacional en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Venta De Partes, Piezas Y Accesorios De Vehículos Automotores (Motocicletas) De La Ciudad De Huaraz, 2019*”, quien encontró que, el 58% de los encuestados son varones, adultos de 28 a 45 años, con el grado de instrucción secundaria culminada. Con estos resultados se puede indicar que los colaboradores son personas con experiencia sin grados académicos técnicos ni universitarios, además, el sexo masculino actualmente se encuentra ocupando en mayor proporción puestos de trabajo en el rubro de venta de prendas de vestir.

Para estos resultados se ha tomado la teoría de Lamas (2017) quien manifiesta que el sexo es el conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos, y hacen posible una reproducción que se caracteriza por una diversificación genética.

Respecto al objetivo específico 2, Determinar las principales características de la gestión de calidad en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

En base a ese objetivo se pudo encontrar en la tabla y figura 5 que el 28.10% de los participantes afirma estar en desacuerdo, respecto al análisis de los posibles problemas que existe en la empresa, así también, se encontró en la tabla y figura 7 que, el 31.30% de los colaboradores afirma estar en desacuerdo en cuanto a desarrollar un plan de mejora. Además, en la tabla y figura 8 el 25.00% de los colaboradores aduce estar totalmente en desacuerdo con la verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa. Dichos resultados se asemejan a los encontrados por Panduro (2020) en su tesis titulado: “*Gestión con el uso de liderazgo, en las MYPES sector construcción, Pucallpa, - 2020*”, cuyos resultados indicaron que el 88% no aplica el trabajo en equipo para poder analizar un problema, no obstante, discrepa con lo hallado por Quino (2019) en su tesis de investigación denominada “*Caracterización De La Gestión de calidad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2019*”, donde en sus resultados el 76% afirma que el administrador en cargo de gerente a involucrado al personal para generar posibles optimizaciones en el cumplimiento de las metas organizacionales. Ante estos resultados se puede decir que no hay un análisis de los problemas que aquejan a la empresa, como tampoco un desarrollo de plan de mejora y menos aún la verificación de las actividades que se realizan en las diferentes áreas.

Estos resultados se sostienen de la teoría de Camisón, Cruz y Gonzáles (2016) quienes manifiestan que la gestión de calidad el uso de principios, técnicas y prácticas que se enfocan en mejorar la calidad de servicio que se brinda en las organizaciones, donde las organizaciones determinan normativas y procedimientos de calidad para seguidamente sea implementada y evaluada, de manera que puedan concretar con cada una de las metas propuesta por la organización. Además, la gestión de la calidad es la estrategia que utilizan las empresas en la actualidad para procesar las mayores y mejores ofertas comerciales existentes. Siempre que sea un proyecto que parte de la toma de decisiones y participación de la dirección, su efectividad se convertirá en una realidad, a partir de la cual se podrán implementar otros aspectos críticos para su ejecución, como la participación del personal, la gestión de procesos, el medio ambiente y la organización orientada al cliente para perseguir la satisfacción del cliente (Cruz, 2017).

Así mismo el objetivo específico³, Identificar los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Para este objetivo se ha encontrado en la tabla y figura 12 que el 23.40% de los encuestados se manifiesta estar totalmente en desacuerdo respecto a si el líder es autoritario en la toma de decisiones, el 21.90% afirma estar de acuerdo, el 18.80% en desacuerdo al igual que totalmente de acuerdo, y el 17.20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. También se ha podido encontrar en la tabla y figura 14 que, el 34.40% de los colaboradores indican estar en desacuerdo referente a si en la empresa el líder controla sus trabajos, el 20.30% de acuerdo y también ese mismo porcentaje totalmente de acuerdo, el 17.20% totalmente en desacuerdo y el 7.80% afirmaron que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, Y en la tabla y figura 16 el 32.80% de los colaboradores afirman estar en desacuerdo con que el líder permite la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, el 21.90% totalmente de acuerdo, el 18.80% de acuerdo, el 14.10% totalmente en desacuerdo y el 12.50% ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo a los resultados es preciso indicar que no todas las tomas de decisiones son de manera autoritaria, sin embargo, el líder no permite que los colaboradores tomen el control total en la toma de decisiones, por otro lado, las actividades que realizan los colaboradores no son vigiladas incómodamente por el líder eso de cierta forma permite el libre desenvolvimiento.

Dichos resultados coinciden con los encontrados por Galarza (2019) en su tesis doctoral “Liderazgo y desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Un acercamiento desde las contribuciones teóricas clásicas y contemporáneas”, quien en sus resultados encontro que, el estilo de liderazgo de su jefe inmediato tiene un componente directivo (52.96 %), participativo (8.44 %), orientado a las metas (30.78 %) y considerado (7.81 %). Asimismo, coincide con los resultados de Laica (2018) en su maestria en Desarrollo del Talento Humano “El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador”, sus resultados demostraron que el estilo de liderazgo de la institución analizada se encuentra en la posición democrática con el 51.6% del universo investigado, cuya relación corresponde a una gestión adecuada en donde se cuida el bienestar del colaborador así como la productividad y resultados de las áreas administrativas de la universidad en estudio.

Del mismo modo, concuerdan con Díaz (2020) en su tesis titulado “*Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las MYPES del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2020*”, cuyo estudio determinó que el 53% aplica el estilo de liderazgo empresarial. El 100% de los empresarios involucran a los trabajadores en los objetivos de la empresa, el 50% afirma que la motivación a sus trabajadores influye en el desempeño de manera que es importante. De igual modo guardan relación con los resultados de Quino (2019) en su tesis de investigación denominada “*Caracterización De La Gestión de calidad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2019*”, quien obtuvo que el 76% afirma que el administrador en cargo de gerente involucra al personal para generar posibles optimizaciones en el cumplimiento de las metas organizacionales, el 68% manifiesta que el usar beneficios o contrariamente castigos dentro de las funciones del personal no es un estilo de liderazgo transaccional.

Sin embargo, discrepan con los resultados de Panduro (2020) en su tesis titulado: “*Gestión con el uso de liderazgo, en las MYPES sector construcción, Pucallpa, - 2020*”, donde sus resultados indicaron que el 88% no aplican el trabajo en equipo para poder analizar un problema, el 70% aplica rotación de personal en determinado tiempo. En esa línea, también discrepan con Cougett y Laura (2017) en su investigación presentada “*Estudio del liderazgo femenino y la inteligencia emocional en la Intendencia de Montevideo*”, donde sus resultados reflejan que las mujeres que ocupan cargos de conducción en la Intendencia de Montevideo se comportan de manera autocrática.

Para estos hallazgos se ha considerado la teoría de Gómez y Macedo (2018) quienes manifiestan que el liderazgo consiste en una forma de ser, es decir un líder se va formando día a día en la pasión por la acción, misión y en los valores fundamentales. Del mismo modo un líder no solo debe delegar funciones sino guiar a fin de corregir errores que se puedan dar. Por su parte, Villalón (2014) citado por Boada (2017) añade, “el liderazgo empresarial en nuestros tiempos ha tomado un papel fundamental en el desarrollo de los procesos de los colaboradores de una organización. Se considera que no es tarea solo de los gerentes buscar el liderazgo, sino también de sus colaboradores, esta visión de liderazgo se viene dando en los países latinoamericanos y europeos.

A su vez, Bateman y Snel (2017) consideran que el liderazgo se encuentra compuesto por cinco estilos: a) Liderazgo autocrático, este estilo tiene la característica de tomar por cuenta las decisiones que seguidamente anuncia a su equipo de trabajo. b) Liderazgo democrático, es lo contrario al autocrático, pide la sugerencia y opinión de los demás, donde busca obtener información, puntos de vista y preferencias, de manera que el líder propone reunirse y dirige las discusiones, el voto para decidir la decisión. c) Estilo Laissez-faire, este estilo es totalmente liberal, en donde el líder o guía otorga plena libertad a sus colaboradores para tomar decisiones y actuar. d) Liderazgo paternalista, este estilo se encuentra caracterizado por una preocupación centrada en las personas y dejando de lado los resultados empresariales. Y e) Liderazgo misionero, este estilo se caracteriza por tener un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los colaboradores, sin generar un proceso de transformación ni plantearse metas complejas.

VI. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión de acuerdo a la problemática advertida y se ha propuesto un plan de mejora, que la gestión de calidad es muy importante en las empresas, porque ayuda a los propietarios de las empresas a optimizar constantemente la calidad sus productos y servicios que ofrecen a los clientes, así mismo deben realizar planificaciones para mejorar los procesos que se realizan diariamente en la empresa para poder lograr la satisfacción de sus usuarios y poder lograr sus metas establecidas. Además, es esencial que los empresarios cuenten con un buen estilo de liderazgo, ya que es fundamental para que una empresa logre su estabilidad tanto económica como social. Además, es importante que los gerentes o dueños de dichas empresas fortalezcan diariamente el liderazgo con sus colaboradores y empleen mejores estrategias de gestión de calidad para que se consiga mejores resultados y esto se vea plasmado en la calidad de servicio.

Así mismo en esta investigación se logró describir las principales características de los colaboradores de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023. Lo más importante de las características de los colaboradores fue que la mayoría tienen entre 31 a 51 años de edad, además son del sexo masculino y tienen una educación básica, lo que más ayudo a describir las características fue la disponibilidad que tuvieron para brindar información, puesto que en estos tiempos es difícil recolectar datos personales que ayuden a cumplir con el objetivo de la investigación.

De igual modo se logró determinar las principales características de la gestión de calidad en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023. Los aspectos más relevantes de las características de la gestión de calidad fueron que para la mayoría de los colaboradores, los representantes analizan los posibles problemas que existe en la empresa, sin embargo, consideran que en la organización no hay intenciones de desarrollar un plan de mejora y además consideran que no hay verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa, para obtener dicha información fue de gran ayuda observar el entorno y comparar los resultados de las diversas organizaciones del rubro de venta de prendas de vestir. De cierto modo fue complejo distinguir las características de la gestión de calidad, dado que en nuestros tiempos pocas empresas aplican estrategias administrativas.

Además, se logró identificar los estilos del liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023. Los puntos más notables fueron que la mayoría de los representantes consideran que el líder no tiene un estilo autoritario al momento de tomar decisiones, así mismo, consideran que no hay un control de las actividades que realizan en las organizaciones, para obtener dichos resultados fue importante distinguir los estilos de liderazgo que hay en las diversas empresas, y haciendo dicha distinción se logró obtener el resultado esperado y se determinó los estilos de liderazgo usados.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los representantes de las diferentes empresas del rubro venta de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, invertir en capacitaciones de los colaboradores enfocadas a las estrategias administrativas de manera que su desempeño sea óptimo y sea favorable para los propósitos de la empresa.

Se recomienda a los representantes de dichos rubros planificar diariamente las actividades que se desarrollaran en la empresa con la finalidad de no tener pérdida de tiempo en el trabajo, así mismo, se recomienda elaborar un plan de mejora que ayude constantemente a identificar las causas que provocan las debilidades, sin duda alguna, permitiría realizar un seguimiento y valorar la eficacia de las medidas que se van tomando.

También, se recomienda a los representantes efectuar un proceso de reclutamiento y selección de personal, puesto que el candidato seleccionado pueda enriquecer el trabajo en la empresa por medio de su estilo de liderazgo, así también, se recomienda a los representantes impulsar la participación de los colaboradores para aumentar el liderazgo participativo y en el futuro delegarles funciones para automatizar los procesos administrativos.

Por último, a las organizaciones realizar charlas de liderazgo, motivacionales y trabajo en equipo en donde se promueva el compañerismo, orientándoles para asumir responsabilidades en la toma de decisiones.

PROPUESTA DE MEJORA							
PROBLEMA	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	TIEMPO	INDICADORES	META	PRESUPUESTO	RESPONSABLE
De acuerdo a la tabla y figura 5, se aprecia que el 28.10% de los participantes afirma estar en desacuerdo de los problemas que existe en la empresa.	Mala organización.	Realizar una planificación para mejorar el desempeño de sus actividades y poder incrementar sus ventas. recomienda a los representantes efectuar un proceso de reclutamiento y selección de personal, puesto que el candidato seleccionado pueda enriquecer el trabajo en la empresa.	semestral	% rentable	100 % venta rentabl e	Recursos propios de la empresa.	Dueños de la empresa.
En la tabla y figura 8, se muestra que el 25.00% de los colaboradores aduce estar totalmente en desacuerdo con la verificación de los procedimientos de las actividades de la empresa.	Falta de gestión en la verificación de actividades.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar a los colaboradores para dar a conocer sus funciones de cada colaborador. 2. Realizar capacitaciones y charlas con la finalidad de obtener una buena rentabilidad en la empresa. 3. Generar un buen clima de ambiente laboral para que logren conseguir las metas establecidas, asimismo que se fomente el trabajo en equipo, también que exista una buena comunicación que favorezca a mejorar el rendimiento de la empresa y que los propietarios motiven su esfuerzo y dedicación con incentivos. 	semestral	% cumplimiento de las actividades	100 % product ividad	300 soles costo de cursos de capacitación en el rubro aproximadamente.	Dueños de la empresa.
De acuerdo a las tabla y figura 12, se aprecia que el 21.90% de los encuestados manifiesta		Se debe ejercer un buen estilo de liderazgo que permita guiar y conducir a los colaboradores de la empresa hacia el logro de las metas y objetivos planteados, por medio del uso de sus	trimestral	% logro de objetivos	100 % objetiv os	150 soles, costo de cursos de capacitación o charlas	Dueños de la empresa

<p>estar de acuerdo respecto a si el líder es autoritario en la toma de decisiones.</p>	<p>Líder autoritario</p>	<p>conocimientos y experiencias ya que ellos tienen esa comunicación directa con los clientes.</p> <p>El líder debe hacer sentir que su equipo comercial se sienta dueño y protagonista de una serie de logros vitales para la estrategia del negocio</p> <p>Realizar charlas de liderazgo, motivacionales y trabajo en equipo en donde se promueva el compañerismo, orientándoles para asumir responsabilidades en la toma de decisiones.</p>				<p>motivacionales tanto para propietarios como para colaboradores de la empresa.</p>	
---	--------------------------	--	--	--	--	--	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbulú, J., & Otoyá, J. (2005). Características e Importancia de la Pyme en nuestra economía. la Pyme en el Perú. *PAD - Revista de Egresados*.
- Arciniegas, H., & Ortíz, N. (2018). *Enfoques de Gestión*. Prentice Hall.
- Bateman, T., & Snell, S. (2019). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGraw-Hill.
- Benis, W. (2014). till Surprised: A Memoir of a Life in Leadership. *revista en mercadeo*, 12(4), 34-45.
- Boada, I. (2017). *Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital*. Universidad Central de Ecuador.
- Camisón, C., Cruz, s., & Gonzáles, T. (2016). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Castro, H., & Rodríguez, F. (2019). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. *Scielo*, 19-25.
- Díaz, A. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las MYPES del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*. Pucallpa.
- Fernández, J., & Puentes, A. (2017). La noción de campo en Kurt Lewin y Pierre Bourdieu: un análisis comparativo. *Revista Española de Investigaciones*, 33-53.
- Galarza Torres, S. P. (2019). *Liderazgo y desempeño en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Un acercamiento desde las contribuciones teóricas clásicas y contemporáneas*. Universidad Nacional de la Plata. *Gestiopolis*. (2015).
- Gómez, L., & Macedo, J. (2018). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento y Gestion*, 23-24.
- Gutiérrez Morales, E. (2016). Características de los representantes de una Mype. *Scielo*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lamas, M. (2017). Diferencias de sexo, género y diferencia sexual. *Redalcy*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/351/35101807.pdf>
- Ley N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial*. Lima: Diario oficial el Peruano.

- Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Marxwell, J. (2019). *Liderazgo Carismático*. EE.UU: Opinión Experto.
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ochoa, S. (2020). *Gestión de Calidad Bajo El Enfoque de Liderazgo en las MYPES del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, Distrito de Iquitos, Año 2018*. Pucallpa.
- Panduro, K. (2020). *Gestión Bajo el enfoque de liderazgo, en las MYPES del sector construcción, ciudad de Pucallpa, Año 2018*. Pucallpa.
- Pazmiño Carrera, E. (2021). *Estilos de liderazgo de la dirección y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica ConQuito, durante el primer semestre del 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pérez Porto , J., & Gardey, A. (2009). *Defincion. de*. Obtenido de Definicion de edad: <https://definicion.de/edad/>
- Peru 21. (2018). *Importancia de las MYPES*. Lima: Perú 21.
- Quintana (2020). *Gestión de calidad y Liderazgo en las Mype rubro productos Agroindustriales – Algarrobina, Caserío Paccha – distrito Chulucanas año 2020*.
- Quino, R. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Del Sector Producción Rubro Carpinterías En El Distrito De Sullana Año 2018* . Sullana.
- Rueda, I., & Simón, N. (2015). *El dilema de la industria de vestido en México*. México: Porrúa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=kpxwFu-koNkC&pg=PA131&dq=Ventas+de+prendas+de+vestir+en+las+micro+y+peque%C3%B1as+empresas.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt0cOJ_friAhVNq1kKHew2A-YQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Ventas%20de%20prendas%20de%20vestir%20en%20las%20micr
- Salinas, C. (2019). *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*. Chimbote.

- Salvador, Y. (2019). *Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo Transformacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Venta De Partes, Piezas Y Accesorios De Vehículos Automotores (Motocicletas) De La Ciudad De Huaraz, 2017*. Huaraz.
- Solys, G. A., & Morales, M. (2016). Los estilos de liderazgo y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revistapuce*.
- SUNAT. (19 de Febrero de 2019). *Superintendencia Nacional de Administración Tributaria*. Obtenido de Iniciando mi negocio: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tomapasca (2021). *“Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año – 2021*.
- Thomas, C. (2017). El arte de liderazgo. *Madrid*.
- Tineo, F. (2006). Estimacion de la edad cronológica con fines forenses, empleando la edad dental y la edad osea en niños escolares en maracaibo, estado zulia. *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652006000200006

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejoras de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023?</p> <p>¿Identificar los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023?</p> <p>¿Describir las principales características de los representantes de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2023?</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>Población:</p> <p>La población en estudio consta de un total de 64 propietarios de las mypes.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará conformada</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativa ya que tendrá características numéricas para el análisis estadístico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo simple, ya que se realizará la descripción de cada variable de estudio. (Hernández,</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

	<p>¿Proponer un plan de mejora de los estilos del liderazgo para la gestión de calidad de las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en el distrito de Huaraz, 2023?</p>		<p>de manera censal tomando los 64 propietarios de las mypes.</p>	<p>Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Diseño: No experimental, porque no se manipulará deliberadamente las variables y transversal, porque la recolección de información se realizará en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p>	
--	--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A LOS PROPIETARIOS DE LOS PUESTOS DE
VENTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las EMPRESAS del rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1 Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Edad

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

2. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 Referente a las características de las empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 1 años
- b) 1 a 3 años
- c) 3 a 5 años
- d) 6 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Constitución de la empresa

- a) RUC persona natural
- b) RUC persona jurídica SRL
- c) RUC persona jurídica EIRL
- d) RUC persona jurídica SAC
- e) RUC persona jurídica SAA

9. Objetivos de la formación de la empresa

- a) Generar utilidades

- b) Subsistencia
- c) Autoempleo

II. REFERENTE A LA VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 Gestión de Calidad

Planificación

11. ¿Usted considera que el líder analiza las posibles causas de los problemas de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cree usted que el líder plantea medidas de solución para resolver los problemas de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Hacer

13. ¿El líder desarrolla un plan de mejora con la finalidad de dar solución a los problemas de la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Comprobar / verificar

14. Para usted ¿El líder verifica los procedimientos de las actividades de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15. ¿Considera usted que el líder revisa los resultados de los colaboradores en la organización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Actuar

16. Según su percepción ¿El líder previene frecuentemente los problemas que afectan a la empresa?

- a) si
- b) no

16. ¿El líder desarrolla mejoras continuas en la organización constantemente?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

III. REFERENTE AL LIDERAZGO

Liderazgo autoritario

17. ¿Cree usted que el líder es el único que toma todas las decisiones en la organización?

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18. ¿Para usted el líder de la empresa fija las actividades que realizará cada colaborador según su criterio?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

18. ¿Según su percepción el líder controla el trabajo que realizan los colaboradores?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

19. ¿Usted considera que el líder de la empresa asume la responsabilidad de las decisiones que toma?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Liderazgo democrático

20. ¿Considera que el líder de la organización permite la participación del personal en la toma de decisiones?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

21. ¿Considera usted que el líder de la organización delega responsabilidades a sus colaboradores?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

22. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

23. ¿Considera usted que el líder al otorgar alguna recompensa y/o incentivo motiva al colaborador a cumplir con los objetivos?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

Estilo Laissez-faire

24. ¿Usted considera que el líder de la organización delega la toma de decisiones a los trabajadores?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) En desacuerdo

e) Totalmente en desacuerdo

25. Según su percepción ¿El líder permite que la división y ejecución de las tareas sean realizadas por el grupo de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

25. ¿Usted ha notado poco apoyo del líder frente a sus actividades?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Investigadora: Infantes Huarca, Raida Rogelia.

Anexo 3: Validez de instrumento

Magister / Peña Alvarado Exilda Elena

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Raida Infantes Huarca estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.”, y envié a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
Atentamente,



FIRMA DEL ESTUDIANTE.

DNI: 71009937

Anexo: Validez de instrumento

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Peña Alvarado Exilda Elena

1.2. DNI: 02649885

1.3. Grado Académico: Mg. Administración y Dirección de Empresas

1.4. Profesión: Lic. Ciencias Administrativas

1.5. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera

1.6. Cargo que desempeña: Docente

1.7. Denominación del instrumento: GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.

1.8. Autor del instrumento: Infantes Huarca Raida Rogelia

1.9. Carrera: Administración de empresas

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento de Gestión de Calidad

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		
	S	NO	S	NO	S	NO	
	I		I		I		
Dimensión 1: Planificación							

1. ¿Usted considera que el líder analiza las posibles causas de los problemas de la empresa?	X		X		X		
2. ¿Cree usted que el líder plantea medidas de solución para resolver los problemas de la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Hacer							
3. ¿El líder desarrolla un plan de mejora con la finalidad de dar	X		X		X		

Solución a los problemas de la organización?							
Dimensión 3: Comprobar / verificar							
4. Para usted ¿El líder verifica los procedimientos de las actividades de la empresa?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que el líder Revisa los resultados de los colaboradores en la organización?	X		X		X		
Dimensión 4: Actuar							
6. Según su percepción ¿El líder previene frecuentemente los problemas que afectan a la empresa?	X		X		X		
7. ¿El líder desarrolla mejoras continuas en la organización constantemente?	X		X		X		

2 Ítems correspondientes al Instrumento de Liderazgo

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		
	S I	NO	S I	NO	S I	NO	

Dimensión 1: Liderazgo autoritario


1. ¿Cree usted que el líder es el único que toma todas las decisiones en la organización?	X		X		X		
2. ¿Para usted el líder de la empresa fija las actividades que realizará cada colaborador según su criterio?	X		X		X		

3. ¿Según su percepción el líder controla el trabajo que realizan los colaboradores?	X		X		X		
4. ¿Usted considera que el líder de la empresa asume la responsabilidad de las decisiones que toma?	X		X		X		

Dimensión 2: Liderazgo democrático							
5. ¿Considera que el líder de la organización permite la participación del personal en la toma de decisiones?	X		X		X		
6. ¿Considera usted que el líder de la organización delega responsabilidades a sus colaboradores?	X		X		X		
7. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el líder al otorgar alguna recompensa y/o incentivo motiva al colaborador a cumplir con los objetivos?	X		X		X		
Dimensión 3: Estilo Laissez-faire							
9. ¿Usted considera que el líder de la organización delega la toma de decisiones a los trabajadores?	X		X		X		
10. Según su percepción ¿El líder permite que la división y ejecución de las tareas sean realizadas por el grupo de trabajo?	X		X		X		
11. ¿Usted ha notado poco apoyo del líder frente a sus actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Liderazgo paternalista							

12. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
13. ¿El líder busca la integración de los colaboradores mediante actividades sociales?	X		X		X		
Dimensión 5: Liderazgo misionero							
14. ¿El líder genera una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los Colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Mg. Eulda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

DNI N°: 02649885

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Magister / Dr. Ávila Foesther Hans Keyfren

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Raida Infantes Huarca estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.”, y envié a ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
Atentamente,



FIRMA DEL ESTUDIANTE.

DNI: 71009937

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ávila Foesther Hans Keyfren

1.2. DNI: 32783100

1.3. Grado Académico: Dr. en gestión pública

1.4. Profesión: Lic. Administración

1.5. Institución donde labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

1.6. Cargo que desempeña: Docente asesor

1.7. Denominación del instrumento: GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.

1.8. Autor del instrumento: Infantes Huarca Raida Rogelia

1.9. Carrera: Administración de empresas

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento de Gestión de Calidad

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		
	S I	NO	S I	NO	S I	NO	
Dimensión 1: Planificación							

1. ¿Usted considera que el líder analiza las posibles causas de los problemas de la empresa?	X		X		X		
2. ¿Cree usted que el líder plantea medidas de solución para resolver los problemas de la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Hacer							
3. ¿El líder desarrolla un plan de mejora con la finalidad de dar	X		X		X		

solución a los problemas de la organización?							
Dimensión 3: Comprobar / verificar							
4. Para usted ¿El líder verifica los procedimientos de las actividades de la empresa?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que el líder revisa los resultados de los colaboradores en la organización?	X		X		X		
Dimensión 4: Actuar							
6. Según su percepción ¿El líder previene frecuentemente los problemas que afectan a la empresa?	X		X		X		
7. ¿El líder desarrolla mejoras continuas en la organización constantemente?	X		X		X		

3 Ítems correspondientes al Instrumento de Liderazgo

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		
	S I	NO	S I	NO	S I	NO	
Dimensión 1: Liderazgo autoritario							
1. ¿Cree usted que el líder es el único que toma todas las decisiones en la organización?	X		X		X		
2. ¿Para usted el líder de la empresa fija las actividades que realizará cada colaborador según su criterio?	X		X		X		
3. ¿Según su percepción el líder controla el trabajo que realizan los colaboradores?	X		X		X		
4. ¿Usted considera que el líder de la empresa asume la responsabilidad de las decisiones que toma?	X		X		X		
Dimensión 2: Liderazgo democrático							

5. ¿Considera que el líder de la organización permite la participación del personal en la toma de decisiones?	X		X		X		
6. ¿Considera usted que el líder de la organización delega responsabilidades a sus colaboradores?	X		X		X		
7. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el líder al otorgar alguna recompensa y/o incentivo motiva al colaborador a cumplir con los objetivos?	X		X		X		

Dimensión 3: Estilo Laissez-faire							
9. ¿Usted considera que el líder de la organización delega la toma de decisiones a los trabajadores?	X		X		X		
10. Según su percepción ¿El líder permite que la división y ejecución de las tareas sean realizadas por el grupo de trabajo?	X		X		X		
11. ¿Usted ha notado poco apoyo del líder frente a sus actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Liderazgo paternalista							

12. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
13. ¿El líder busca la integración de los colaboradores mediante actividades sociales?	X		X		X		
Dimensión 5: Liderazgo misionero							
14. ¿El líder genera una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los colaboradores?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Dr. Hans Keyfren Avila Foesther
DNI: 32783100

firma

Nota: se adjunta el proyecto de investigación.

Magister / Limo Vasquez Miguel

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Raida Infantes Huarca estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.”, y envié a ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de experto para proceso de validación.
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables.
- Matriz de consistencia.
- Ficha de validación.

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
Atentamente,



FIRMA DEL ESTUDIANTE.

DNI: 71009937

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.10. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Limo Vasquez Miguel
- 1.11. DNI:** 18215927
- 1.12. Grado Académico:** magister
- 1.13. Profesión:** Lic. Administración
- 1.14. Institución donde labora:** Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
- 1.15. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.16. Denominación del instrumento:** GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE PRENDAS DE VESTIR EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023.
- 1.17. Autor del instrumento:** Infantes Huarca Raida Rogelia
- 1.18. Carrera:** Administración de empresas

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento de Gestión de Calidad

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		
	S	NO	S	NO	S	NO	
	I		I		I		
Dimensión 1: Planificación							

1. ¿Usted considera que el líder analiza las posibles causas de los problemas de la empresa?	X		X		X		
2. ¿Cree usted que el líder plantea medidas de solución para resolver los problemas de la organización?	X		X		X		
Dimensión 2: Hacer							
3. ¿El líder desarrolla un plan de mejora con la finalidad de dar	X		X		X		

Solución a los problemas de la organización?							
Dimensión 3: Comprobar / verificar							
4. Para usted ¿El líder verifica los procedimientos de las actividades de la empresa?	X		X		X		
5. ¿Considera usted que el líder Revisa los resultados de los colaboradores en la organización?	X		X		X		
Dimensión 4: Actuar							
6. Según su percepción ¿El líder previene frecuentemente los problemas que afectan a la empresa?	X		X		X		
7. ¿El líder desarrolla mejoras continuas en la organización constantemente?	X		X		X		

4 Ítems correspondientes al Instrumento de Liderazgo

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		
	S I	NO	S I	NO	S I	NO	

Dimensión 1: Liderazgo autoritario

1. ¿Cree usted que el líder es el único que toma todas las decisiones en la organización?	X		X		X		
2. ¿Para usted el líder de la empresa fija las actividades que realizará cada colaborador según su criterio?	X		X		X		

3. ¿Según su percepción el líder controla el trabajo que realizan los colaboradores?	X		X		X		
4. ¿Usted considera que el líder de la empresa asume la responsabilidad de las decisiones Que toma?	X		X		X		

Dimensión 2: Liderazgo democrático							
5. ¿Considera que el líder de la organización permite la participación del personal en la toma de decisiones?	X		X		X		
6. ¿Considera usted que el líder de la organización delega responsabilidades a sus colaboradores?	X		X		X		
7. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que el líder al otorgar alguna recompensa y/o incentivo motiva al colaborador a cumplir con los objetivos?	X		X		X		
Dimensión 3: Estilo Laissez-faire							
9. ¿Usted considera que el líder de la organización delega la toma de decisiones a los trabajadores?	X		X		X		
10. Según su percepción ¿El líder permite que la división y ejecución de las tareas sean realizadas por el grupo de trabajo?	X		X		X		
11. ¿Usted ha notado poco apoyo del líder frente a sus actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Liderazgo paternalista							

12. Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	X		X		X		
13. ¿El líder busca la integración de los colaboradores mediante actividades sociales?	X		X		X		
Dimensión 5: Liderazgo misionero							
14. ¿El líder genera una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los colaboradores?	X		X		X		



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Prueba piloto Infantes Huarca Raida.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿Usted considera que el líder analiza las posibles causas de los problemas de la empresa?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿Cree usted que el líder plantea medidas de solución para resolver los problemas de la organización?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	¿El líder desarrolla un plan de mejora con la finalidad de dar solución a los problemas de la organización?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	Para usted ¿El líder verifica los procedimientos de las actividades de la empresa?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿Considera usted que el líder revisa los resultados de los colaboradores en la organización?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	Según su percepción ¿El líder previene frecuentemente los problemas que afectan a la empresa?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿El líder desarrolla mejoras continuas en la organización constantemente?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿Cree usted que el líder es el único que toma todas las decisiones en la organización?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿Para usted el líder de la empresa fija las actividades que realizará cada colaborador según su criterio?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Según su percepción el líder controla el trabajo que realizan los colaboradores?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Usted considera que el líder de la empresa asume la responsabilidad de las decisiones que toma?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Considera que el líder de la organización permite la participación del personal en la toma de decisiones?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Considera usted que el líder de la organización delega responsabilidades a sus colaboradores?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿Considera usted que el líder al otorgar alguna recompensa y/o incentivo motiva al colaborador a cumplir con los objetivos?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿Usted considera que el líder de la organización delega la toma de decisiones a los trabajadores?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Según su percepción ¿El líder permite que la división y ejecución de las tareas sean realizadas por el grupo de trabajo?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	¿Usted ha notado poco apoyo del líder frente a sus actividades?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Para usted ¿el líder se preocupa por las necesidades de sus colaboradores?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿El líder busca la integración de los colaboradores mediante actividades sociales?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	¿El líder genera una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	¿Considera usted que el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo y por brindar un estado de satisfacción entre los colaboradores?	{1, Totalmente e...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Prueba piloto Infantes Huarca Raida.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var
1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
2	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	5	
3	1	2	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	
5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	
6	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
7	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	
8	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	
9	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	
10	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Prueba piloto Infantes Huarca Raida.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var
1	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
2	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	
3	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	
4	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	
5	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	
6	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Ni de acue...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	
7	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Ni de acue...	En desacu...	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Ni de acue...	En desacu...	Totalmente...	
8	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	
9	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Ni de acue...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	En desacu...	
10	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Ni de acue...	Totalmente...	
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ON

Confiabilidad en el Coeficiente de Alfa de Cronbach

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formgto Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

GET
FILE='D:\CLIENTES DE INVESTIGACIÓN\INFANTES\Prueba piloto Infantes Huarca Raida.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos2 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos2] D:\CLIENTES DE INVESTIGACIÓN\INFANTES\Prueba piloto Infantes Huarca Raida.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	21

Anexo 5: Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula gestión de calidad con el uso de estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023. Y es dirigido por Infantes Huarca Raída Rogelia investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: determinar las características de la gestión de calidad con el uso de los estilos de liderazgo en las empresas del sector comercio, rubro venta de prendas de vestir en la ciudad de Huaraz, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y o duda sobre la encuesta puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un informe si desea, también podrá escribir al correo raida.10@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Jhany Villanueva Benjamín Olimpio

Fecha: 15 de octubre del año 2023

Correo electrónico: Jhany@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

Anexo 6: Documento de aprobación de institución para la recolección de información

CARTA DE ACEPTACIÓN

Fecha: 16 de octubre de 2023

Srta. Infantes Hunrca Raida Rogelia

Estudiante Bach. Adm. de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

ASUNTO: Aceptación de la recopilación de información.

Es grato dirigimos a Ud. con el propósito de expresar mi aceptación para la recopilación de información por nuestra empresa **COMERCIAL TENDENCIAS VALENTINA**, para que pueda realizar las encuestas para su trabajo de investigación de tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, y logre sus objetivos profesionales y nos pueda facilitar una copia de la investigación realizada para así mejorar nuestra Gestión de Calidad y Liderazgo.

Esperando que nuestro aporte en la información sea de gran utilidad para su trabajo de investigación, me suscribo de Uds.

Atentamente:



Chávez Villanueva Benjamín Olimpio
Gerente General

Anexo 7 : Evidencia de ejecución

