



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PIÑATERÍAS, URBANIZACIÓN NICOLÁS GARATEA DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

CASANA DUCLOS, SEVILLA DEL PILAR

ORCID: 0000-0003-0169-2574

ASESORA

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Casana Duclos, Sevilla Del Pilar

ORCID: 0000-0003-0169-2574

**Universidad Católica Los Ángeles deChimbote, Estudiante de
Administración, Chimbote, Perú**

ASESORA

Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid: 0000-0001-9618-6177

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú**

JURADO

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme la sabiduría y la fuerza necesaria para culminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

A mi Madre, por su comprensión, apoyo y paciencia, ya que, a pesar de su limitado tiempo, me brindo la ayuda necesaria para culminar con mis estudios.

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, por su infinito amor y misericordia, que me ha dado la sabiduría necesaria para realizar este informe de investigación.

A mis padres y hermanos, por ser la razón de mi vida, a mi Esposo, porque día a día están conmigo ayudándome para seguir adelante, cuando muchas veces quise desistir ellos estuvieron ahí, quienes mucho más se sienten orgullosos de todo lo que he podido lograr

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea, del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. El diseño fue no experimental-trasversal-descriptivo y de propuesta, la muestra estuvo conformado por 10 representantes de las mypes, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 20 ítems en escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: El 70.00% casi siempre actúan empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores. El 70.00% siempre la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores. El 80.00% algunas veces los trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa. El 70.00% casi siempre los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido. El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores. El 80.00% manifestaron que se casi siempre se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores. El 60.00% imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta. Se concluye que, los representantes consideran que es necesario mejorar el liderazgo Motivación y gestión de calidad, para crear un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los diferentes integrantes de la empresa, debido a que es la forma correcta de aumentar la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, microempresas

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine if the proposal to improve leadership and quality management allows optimal operation in micro and small businesses in the commerce sector, pineapple industry, Nicolás Garatea Urbanization, Nuevo Chimbote district, 2022. The design was non-experimental-transversal-descriptive and proposed, the sample consisted of 10 representatives of the mypes, the survey technique and its instrument were obtained, a questionnaire of 20 items on a Likert scale, obtaining the following results: 70.00% They almost always act empathically, understanding some shortcomings that their workers will have. 70.00% empathy always helps to satisfy the needs and desires of its workers. 80.00% sometimes the workers felt enthusiastic about being part of their company. 70.00% almost always the knowledge imparted by you, will make your business more recognized. 70.00% rarely give recognition or incentives to their collaborators. 80.00% stated that they are almost always committed to paying their workers' wages on time. 60.00% discipline their workers when they commit a fault. It is concluded that the representatives consider that it is necessary to improve leadership Motivation and quality management, to create a pleasant work environment with good relations between the different members of the company, because it is the correct way of satisfaction and comfort of employees at their jobs.

Keywords: quality management, leadership, microenterprises

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	9
III. Hipótesis	50
IV. Metodología.....	51
4.1 Diseño de la investigación	51
4.2 Población y muestra	51
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	53
4.4 Técnicas e instrumentos	57
4.5 Plan de análisis	57
4.6 Matriz de consistencia.....	59
4.7 Principios éticos	60
V. Resultados	62
5.1 Resultados	59
5.2 Análisis de resultados.....	68
VI. Conclusiones.....	88
Aspectos complementarios	90
Referencias bibliográficas.....	92
Anexos	98

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.....	62
Tabla 2. Características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.....	63
Tabla 3. Características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.....	64
Tabla 4. Características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	67
Tabla 5. Características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	67
Tabla 6. Características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	67
Tabla 7. Propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. .	67

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Empatía comprendiendo algunas falencias	111
Figura 2. Empatía permite relaciones más eficientes.....	111
Figura 3. Empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores	112
Figura 4. Empatía ayuda a la buena comunicación.....	113
Figura 5. Trabajadores se sienten entusiasmados.....	113
Figura 6. Entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento	114
Figura 7. Entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores.....	114
Figura 8. Conocimientos impartidos mejor el reconocimiento.....	115
Figura 9. Conocimientos estratégicos multiplica sus ganancias.....	115
Figura 10. Conocimientos demuestran las habilidades del trabajador.....	116
Figura 11. Reconocimientos o incentivos a sus colaboradores.....	116
Figura 12. Reconoce el desempeño o dedicación	117
Figura 13. Motiva a sus trabajadores de manera empática	117
Figura 14. Motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas.....	117
Figura 15. Condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador	118
Figura 16. Compromiso a pagar el salario puntualmente	118
Figura 17. Capacitación a sus trabajadores de forma eficiente.....	119
Figura 18. Brinda protección con los protocolos de bioseguridad.....	119
Figura 19. Medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta...	120
Figura 20. Perseverante en cuanto al rendimiento laboral	120

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las MYPES son de vital importancia y necesidad para el inicio de los pequeños empresarios, en su camino hacia generar ingresos propios y rentables que a la vez va en beneficio de establecer nuevos puestos de trabajo para la población, y así mismo brindar un mejor servicio y venta a la comunidad. También se preocupa en el desarrollo de su pequeña empresa de reunir y tramitar los requisitos necesarios que exige el estado para que su organización pueda empezar activar legalmente y dentro del marco establecido de la ley de pagos de impuestos (SUNAT, 2020).

Al respecto, es importante identificar que la pequeña empresa es un vehículo de productividad intermedio entre la micro y mediana empresa, que normativamente esta parametrada por niveles de ingresos que van desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT. Dado que la UIT del ejercicio 2016 es equivalente a S/3,950, eso supone que una pequeña empresa tiene ingresos que van de los S/592,500 a los S/ 6,715,000. (Hernández, Sánchez y Aguilar, 2020)

En la actualidad las micro y pequeñas empresas en el Perú, ha tenido un mejor auge, sus porcentajes y cifras son muy significativas para el micro y pequeño empresario, en este caso el estado peruano ha tenido que verse en la necesidad de involucrar ciertas herramientas que ayuden de una manera u otra al crecimiento y competencia de las mypes. Si bien es cierto la formalidad es un punto clave para la sociedad en sí, ya que al tener empresas legales se ayuda a incrementar más puestos de trabajo a muchas más personas, su calidad de vida es mucho más productiva, ya

que no todos poseen los beneficios sociales de manera equitativa y también la base tributaria de nuestro país alcanzaría un mejor número de ganancias.

Por otro lado se tiene que implementar al sistema tributario, un estudio en campo de las empresas, como visitando, viendo su sistema de venta y de acuerdo a eso hacer el cobro respectivo de sus impuestos, además las empresas deben tener en vigencia sus documentos, actualizados, para que se evite cierres o embargos de las entidades que dan como resultado final el quiebre de esa organización.

A pesar de que las micro y pequeñas empresas son elementales en las organizaciones cuentan con problemas que de una forma u otra impiden continuar dentro del mercado laboral. Cabe mencionar que esta problemática no está solo a nivel nacional también internacional.

Por lo tanto, en España las micro empresas son las que han sostenido la dinámica de fuentes de empleos, durante los primeros tres meses del año 2017. Según el boletín trimestral de empleo pymes, resalta de esta manera obtener resultados efectivos en el primer trimestre del año 2017. Una vez quitada y situada la característica de este periodo, permite ver como la evolución del empleo y la tasa de paro registradas, se ha determinado positivamente a favor de lo esperado. La disminución prevista del incremento de los asociados de la seguridad social en conjunto con las pymes no se ha personificado con la intensidad esperada. Logrando acumular en tan solo un año unos 340,000 empleos aproximadamente. Por otro lado las pequeñas empresas se han mantenido estables con su contribución positiva de asociados (Barambio,2017). Podemos mencionar que más micro y pequeñas

empresas son las que más ofertas de trabajo han generado al paso de los años, también que es una de las potencias que más ha evolucionado actualmente.

Por consiguiente en EE.UU las micro y medianas empresas se han transformado en un negocio rentable para este país. Si bien es cierto el espíritu empresarial es un elemento importante en cualquier tipo de sociedad libre, pero para los estadounidenses esto tiene un valor significativo debido a que se ha convertido en un símbolo para las aspiraciones tradicionales, ya que todos sueñan con ser jefes en su propio negocio. Por tal razón en este país apoyar a las mypes se ha convertido en un interés muy importante, ya que el desarrollo de estas entidades asegura la estabilidad del sistema económico libre y la competitividad basada en el mercado (Van, s.f). Así mismo se puede determinar que para los estadounidenses, el hecho de tener un negocio propio es una gran satisfacción, muy aparte de la rentabilidad que genera, también se enfoca en aportar el crecimiento de las mypes ya que genera fuentes de trabajo y aporta al desarrollo sostenible del país, en unión con el liderazgo ya que se cumplen las expectativas en el cual los dueños dan la seguridad y oportunidad de crecimiento a sus trabajadores., con una buena comunicación entre sí para poder llevar al éxito a la empresa.

Por otro lado en América Latina y el Caribe, las micro pequeñas y medianas empresas son los agentes económicos, con mayor capacidad para crear empleo; sin embargo presentan bajos niveles de productividad y una elevada informalidad. Ferraro y Rojo (2018). Cabe precisar que las micro y pequeñas empresas están dedicadas al desarrollo y crecimiento de las organizaciones, dedicadas a conjunto de actividades, modernas, dinámicas y competitivas en la sociedad, en el cual sus

productos se importan a más países con el fin de generar ingresos y satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, también se menciona en la presente investigación que la productividad en América Latina y el Caribe es muy pobre, ya que no se asume los costos de formalización necesarios porque en el sector economía carece de ello, no obstante esto se debe a un mal manejo de liderazgo ya que no se toman decisiones acertadas para estos problemas que son un déficit en las organizaciones, y esto implica que las condiciones de trabajo sean informales, falta la capacidad de poder liderar o influir sobre objetivos concretos para poder solucionar problemas que solo llevan a un desarrollo negativo en las economías.

Así mismo Colombia las Mypes desarrollan su actividad productiva en medio de una gran contradicción. El aporte que esta genera para la economía no se encuentra en cuestionamiento, pero por otro lado, existen requisitos y condiciones que hacen que su competitividad disminuya y les impide ser el motor que podrían ser. Sobre todo en estas épocas actuales. Cabe mencionar que estas pequeñas organizaciones representan actualmente el 90% del sector productivo nacional es responsable del 35% del PBI y general el 80% de empleo en el país. (Mipymes, 2017).

En Colombia nos menciona que la mayor generadora de empleo en ese país es el sector empresarial teniendo el mayor porcentaje y es de mucha importancia para la economía de Colombia y ayuda a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, bajando el nivel de pobreza y desempleo que es lo que se espera para el desarrollo de la economía de dicho país. Entonces esto refiere a que en Colombia es uno de los países que impulsa el emprendimiento, pero a pesar de estas

casualidades, puntos que les impide avanzar en su desarrollo debido a una política dentro del país colombiano.

Según la Asociación de emprendedores del Perú las mypes están aportando actualmente con el 40% del PBI, y por tal razón se ha convertido en uno de los mayores impulsores del crecimiento y desarrollo económico del país (Foncodes, 2018). Cabe mencionar que en nuestro estado peruano esta considera y destacado como unos de los países más sobresalientes y emprendedores y entre los puestos más altos en toda América Latina.

Flores (2016) afirma: Por consiguiente en Chimbote en donde se desarrollara el estudio existen varios establecimientos de negocios conocidos como mypes dedicados al comercio pero se desconoce las capacitaciones, planeamientos y la rentabilidad de dichas micro y pequeñas empresas, si dichas MYPES capacitan a sus trabajadores si la rentabilidad a mejorar con el paso de los años entre otros aspectos (p. 15).

Ahora bien en Nuevo Chimbote en la Urbanización Nicolás Garatea donde se desarrolló existen empresas del sector comercio sector rubro piñaterías no especifican en las micro y pequeñas empresas una buena gestión en cuanto al plan de mejora y liderazgo, tampoco no hay un ingreso adecuado en las organizaciones, tendría que estar presente una gestión de calidad en base a la comunicación que se le dan a los trabajadores para poder ofrecer una mejor calidad en el servicio como en el producto a ofrecer a los clientes. Estos puntos antes mencionados por lo general ayudaran beneficiosamente, a que haya un mejor desarrollo para la empresa,

consumidores y trabajadores obteniendo mejores ingresos y fidelización con los clientes y esto generara que nuestra ciudad genere más puestos de trabajo. Sin duda las mypes cumplen un rol muy importante dentro de nuestra población, porque ayuda a que nuestra ciudad se desarrolle cada día más, de manera satisfactoria y a erradicar la falta de desempleo y por ende la pobreza en nuestro país.

Así mismo se puso en estudio a la Gestión de calidad dentro de las mypes del sector comercio rubro piñaterías. Debido a que no se sabe con exactitud si se está empleando dentro de sus organizaciones, y si el uso de la gestión de calidad les está permitiendo que sus productos se sigan manteniendo líder dentro del mercado competente, es por ello que se permitió determinar el siguiente enunciado: ¿La propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022?. Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea, del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Y para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Describir las principales características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del

distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Determinar las principales características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Definir las principales características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Determinar las principales características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Describir las principales características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Elaborar una propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

La presente investigación se justificó porque fue una guía para los microempresarios que pretenden entrar al mercado con este tipo de negocio de liderazgo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías,, urbanización Nicolás garatea del distrito de nuevo Chimbote , 2022, ya que los productos en fiestas infantiles , dentro y fuera del país son de gran demanda y así mismo los microempresarios tendrán en cuenta la mejora de sus productos y comunicación con sus colaboradores para poder tener éxito en su negocio en el presente rubro. Por último, esta investigación se justificó

ya que servirá como ejemplo a más estudiantes como una guía no solo en la administración sino en otros ámbitos.

El diseño fue no experimental-trasversal-descriptivo y de propuesta, la muestra estuvo conformado por 10 representantes de las mypes, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 20 ítems en escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: El 70.00% casi siempre actúan empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores. El 70.00% siempre la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores. El 80.00% algunas veces los trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa. El 70.00% casi siempre los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido. El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores. El 80.00% manifestaron que se casi siempre se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores. El 60.00% imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta. Se concluye que, los representantes consideran que es necesario mejorar el liderazgo Motivación y gestión de calidad, para crear un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los diferentes integrantes de la empresa, debido a que es la forma correcta de aumentar la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Liderazgo

Méndez (2021) en la presente investigación “*Liderazgo en las mipymes una mirada al sector comercial en la ciudad de jipijpa*” tuvo como objetivo general: identificar falencias, tomar decisiones y enfrentar cambios sociales, económicos, políticos y ambientales en beneficio de los consumidores y rentabilidad empresarial. Por ello, se busca establecer el tipo de liderazgo y su impacto dentro del sector comercial en la ciudad de Jipijapa. La presente investigación está enfocada en la identificación del tipo de Liderazgo en las MIPYMES en la Jipijapa y su impacto para generar valor y productividad a nivel local, establecido dentro del sector comercial como actividad económica e intercambio de bienes y servicios generadora de riqueza. Debido al objeto y fenómeno de estudio, se presenta una investigación de tipo descriptiva, la cual va a utilizar el método deductivo, debido a que, este método propone las herramientas metodológicas necesarias para extraer una conclusión en base a una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Además del uso de una encuesta estructurada que permita identificar las características de la variable: Liderazgo. La investigación descriptiva busca especificar y describir las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera

independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objeto no es indicar cómo se relacionan estas. La aplicación del Test de Blake y Moutions, un cuestionario de 18 preguntas que indica el grado de orientación como líder tanto hacia la tarea como hacia las personas refiere los siguientes resultados. Se obtuvo como resultado que existe presencia de tres tipos de liderazgo y una relación significativa con la gestión empresarial. Se concluye con las estrategias de competitividad aportan al fortalecimiento de las microempresas del cantón Jipijapa ya que sirven de apoyo al proceso de toma de decisiones y la definición de una tipología de liderazgo adecuada a la empresa y que contribuya al desarrollo empresarial en las MIPYMES.

Saurith (2020) en la presente investigación titulada “ *Liderazgo y gestión en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en el distrito de Riohacha*” El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación del liderazgo y gestión de las pequeñas y medianas empresas del sector del comercio en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha - La Guajira. La metodología utilizada fue catalogada con un enfoque positivista, cuantitativo, de tipo descriptiva, con un diseño campo, no experimental, transversal. Como población se tomaron a 27 empresas afiliadas a la asociación de comerciantes RIOCOMER. Se utilizó como técnica la observación por encuesta, como instrumento se realizó un (01) cuestionario, de veinticuatro (24) ítems; conformado por preguntas con alternativas de respuestas tipo Likert: con cinco (5) alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas veces, Casi Nunca, y Nunca. Los instrumentos fueron validados mediante la validación de contenido. El coeficiente de Alpha de Cronbach arrojó un

resultado de $r_{tt} = 0,97$. Se concluye, que los gerentes de las pequeñas y medianas empresas del sector comercio del distrito especial turístico y cultural de Riohacha manejan diferentes estilos de liderazgo aunque en mayor medida usan el estilo de liderazgo ejemplar y autocrático, por otro lado manejan en moderado nivel en el uso de los roles del liderazgo para el sector comercial y un bajo nivel en el uso de las herramientas de la gestión.

Achy y Vega (2019) en la presente investigación titulada “*Prácticas de liderazgo en las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga*”, tuvo como objetivo general: El objetivo de esta investigación es analizar las prácticas de liderazgo que llevan a cabo los directivos de las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga, el aporte de este estudio se enfoca en que las identidades investigadas conozcan el comportamiento de sus directivos como líderes. La metodología empleada en la investigación fue cuantitativa y descriptiva porque se analizó variables de comportamiento y se especificaron las prácticas de liderazgo que ejercen los directivos de las medianas empresas, se utilizó un diseño no experimental y transversal dado que se tabuló los resultados en una escala establecida y la información fue examinada en su contexto natural sin ninguna alteración durante el período marzo – agosto 2019. La población de estudio está compuesta por 10 medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga, se utilizó como técnica de recolección de datos el modelo de Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL) que consta de 30 preguntas divididas en 5 secciones de 6 preguntas cada una, siendo cuantificada en una escala de Likert de 10 puntos. Para realizar la tabulación de resultados, se utilizó el programa Excel y se identificó

que cada directivo de las empresas consideradas en el estudio, realiza sus funciones a través de diversas prácticas de liderazgo, sin embargo, la práctica más usada es habilitar a otros actuar. Según los resultados obtenidos, se identificó que cada líder en su empresa ejecuta diferentes prácticas de liderazgo. En la empresa Don Sebitas las prácticas que prevalecen con un puntaje del 100% son: Inspirar una Visión Compartida y Dar Aliento al Corazón. En la empresa Valencia & Valencia el directivo trabaja en base a las Prácticas de Habilitar a Otros Actuar y Dar aliento al Corazón con un puntaje de 75%. En la empresa Comercial los Nevados la práctica más usada por su gerente es dar aliento al corazón, con un puntaje de 100%. En la Empresa Cenacop el líder ejecuta las prácticas de: Desafiar Procesos, Inspirar una Visión Compartida y Dar Aliento al Corazón, con un puntaje de 88%. El Gerente de Comercializadora Vaca & Corrales cumple con las prácticas Inspirar una Visión Compartida y Modelar el Camino, con un puntaje de 88%. El Gerente de la Estación de Servicios Silva Uno practica Dar Aliento al Corazón, con un puntaje de 83%. En la Empresa Miramont el Directivo cumple con las prácticas de Inspirar una visión compartida y Habilitar a Otros Actuar, con un puntaje de 92%. En la Empresa Agronpaxi prevalecen las prácticas Habilitar a Otros Actuar y Modelar el camino, con un puntaje de 96%. En la empresa Divino Niño el gerente desafía procesos, con un puntaje 71%. El Gerente de la Comercializadora Valdiviezo Venegas se acerca al liderazgo ejemplar cumple con las prácticas Desafiar Procesos, Inspirar una Visión Compartida, Habilitar a Otros Actuar y Dar Aliento al Corazón, con un puntaje de 100%. Finalmente se concluyo, según las revisiones teóricas realizadas, que el directivo para llegar al liderazgo ejemplar como lo indica el modelo de inventario de prácticas de liderazgo, debe cumplir con las cinco prácticas que son: desafiar

procesos, inspirar una visión compartida, habilitar a otros actuar, modelar el camino y dar aliento al corazón. Finalmente, el directivo para ser líder además de tener aptitudes y actitudes, necesita de seguidores, estos seguidores deben apoyar y estar de acuerdo con su práctica de liderazgo, una futura investigación podría estar enfocada a determinar la satisfacción laboral de los empleados con el directivo, el compromiso organizacional, trabajo en equipo, estilos del líder, entre otros factores que contribuyan al desarrollo de las medianas empresas.

Variable 2: Gestión de calidad

Morales (2020) en su trabajo de investigación “*Gestión de calidad en el servicio al cliente de las mypes comercializadoras. Una mirada en Ecuador*” se planteó como objetivo general: Analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador, a través de una revisión documental. La metodología se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo fue empleado para realizar la revisión documental-descriptiva llevada a cabo en dos fases, una destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda la realización del análisis de contenido de la información. La fuente de información estuvo conformada por 38 artículos/trabajos de grado, seleccionándose una muestra de 13 estudios que cumplieron con los criterios establecidos. Los resultados apuntan a identificar las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, pudiéndose conocer que en este tipo de empresas no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos. Por último, desconocen el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. Se concluye que las PYMES constituyen piezas

fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

Viteri (2019) en su investigación *“El liderazgo y su impacto en la gestión de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador”* se planteó como objetivo general: es conocer el impacto del liderazgo en la gestión de calidad de las PYMES ecuatorianas. La metodología aplicada en la investigación es bibliográfica documental, descriptiva y exploratoria, ya que, para la ejecución del estudio, se utilizó fuentes secundarias como artículos científicos, tesis, guías y publicaciones de impacto. Entre los principales resultados, de acuerdo a la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, en el año 2012, describe que existes diversas barreras en el crecimiento de las Pymes, enfocándose en el área comercial (ventas), consideran como una estrategia competitiva al liderazgo, describe que la falta de creatividad del líder se encuentra en un estimado del 60%, que para la gestión organización es un obstáculo relevante. Se concluye que la gestión de la calidad en las Pymes ecuatorianas, genera un mejoramiento continuo global, mediante el análisis y la comprensión de las necesidades, expectativas y aspectos relacionados a la satisfacción. El impacto del liderazgo se evidencia en la garantía del crecimiento, supervivencia y rentabilidad de la institución, a través de la transformación de los

productos, servicios, procesos y cultura en medios para logro de los objetivos que genera el líder.

Bonilla (2018) en su trabajo de investigación denominado “*La percepción y satisfacción en el servicio al cliente en la Librería Éxito de la ciudad de Riobamba, período 2017*”, tesis para optar el título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la percepción y satisfacción en el servicio al cliente en la LIBRERÍA ÉXITO de la ciudad de Riobamba, período 2017. Para el cual empleó la metodología inductivo de tipo descriptiva y campo con un diseño no experimental, técnicas e instrumentos como encuestas las cuales nos sirvieron para saber si la empresa cubre sus expectativas y que se debería cambiar para llegar a cumplir los objetivos planteados, los principales resultados y conclusiones fueron que el 39% conoce de la empresa por medio de amigos o familiares, 29% por radio, 18% por el internet, mientras que el 4% es por medio de la televisión, prensa y no es conocida por algunas personas y el 2% menciona que ha sido conocida por si mismo sin necesidad de la intervención de los anteriores medios, el 45,1% considera que se tiene un muy buen horario de atención, el 36% señalo que hay una muy buena atención al cliente, el 32,8% se siente muy satisfecho en cuanto atención, el 57% ven como buena sus expectativas cumplidas, el 27% se encuentran muy informados acerca de los productos de la empresa, y concluyo que Se puede evidenciar que los clientes notan las fallas que existen en la librería entre ellas está el servicio al cliente, que afecta directamente al rendimiento de las ventas y su imagen, ya que si las personas no están conformes buscan a la competencia para satisfacer sus

necesidades, lo cual perjudica a la empresa en sí. La librería Éxito como tal está posicionada en la mente de los clientes, se ha evidenciado sus diferentes necesidades al momento de adquirir un producto, como también la necesidad por contar con demostraciones de su funcionamiento, calidad en el trato, generación de confianza y seguridad al momento de realizar la compra. Con la implementación de estrategias en el servicio al cliente la librería puede ofertar de mejor manera sus productos y conseguir publicidad gratuita por la gente, siendo serios, cordiales, atentos, responsables y dando un valor agregado a los clientes cambiando la percepción hacia la LIBRERÍA ÉXITO, mejorando sus relaciones y consiguiendo fidelizarlos.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: liderazgo

Sánchez (2019) la investigación denominada *“Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del distrito rupa rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019”*, Teniendo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector - comercio, rubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de Tingo María, del Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado ,2019.

El estudio es descriptivo, no correlacional ,transversal para una población de 30 y una muestra de 12 Mypes ,haciendo uso de la técnica de la encuesta ,se aplicó un cuestionario

con 23 preguntas; Los resultados fueron; el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años; por lo cual se deduce que estas organizaciones están posesionadas en el mercado y lograr alcanzar sus propósitos para desarrollarse empresarialmente; el 92 % de los representantes legales tienen conocimiento sobre gestión de calidad; el 50% tiene conocimiento referente a la red corporativa, el 58% tiene dificultades del aprendizaje lento, el 92% usan la técnica de la observación, el 100% afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 92% tienen conocimiento del significado de liderazgo, en un 92% usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, el 92 % se consideran un buen líder, el 100% promueve trabajo en equipo, el 100% ayuda a resolver problemas de manera correcta, en un 100% se consideran un líder , el 82 % necesita un líder dentro de su mype que construya un proyecto de futuro, el 100% creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente. Para culminar esta investigación se llegó a la siguiente conclusión, la mayoría (83%) de la micro y pequeñas empresas tienen una antigüedad de 7 a más años y con el mismo porcentaje creen que el objetivo es generar ganancia. por lo cual se deduce que estas organizaciones están posesionadas en el mercado y lograr alcanzar sus propósitos para desarrollarse empresarialmente, en su totalidad (100%) del representante de la micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores,, la mayoría(83%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a su familiar, en su mayoría(83%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas creen en el objetivo de generar Ganancia, incrementando la venta y que tenga una mayor rentabilidad, para su mype y a la vez logrando una mayor satisfacción al cliente en beneficio de una buena atención y articulando con la venta de producto en función de la calidad de sus productos y la garantía. La mayoría (92 %) de los representantes legales tienen conocimiento en que consiste la

gestión de calidad, la mitad(50%) tiene conocimiento referente a la red corporativa, la mayoría(58%) tiene dificultades del aprendizaje lento ,la mayoría(92%) usan la técnica de la observación , en su totalidad (100%)afirman que la gestión de calidad si 39 contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, en su totalidad(100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas, la mayoría(92%) tienen conocimiento del significado de liderazgo, la mayoría(92%) usan las competencias propias de comunicación y el saber escuchar, la mayoría(92%) se consideran un buen líder ,en su totalidad(100%) promueve trabajo en equipo, en su totalidad (100%) ayuda a resolver problemas de manera correcta, en su totalidad (100%) se consideran un líder dentro de sus mypes, la mayoría (82 %) necesita un líder dentro de su mypes que construya un proyecto de futuro, en su totalidad(100%) creen que el liderazgo es importante para que la empresa sea eficiente. Se infier que los representantes legales están identificado con la gestión de calidad y utilizan las redes sociales para promocionar sus productos con finalidad de incrementar sus volúmenes de ventas y desarrollarse empresarialmente a través de una visión y misión coherente; Se deduce que tienen conocimientos y aplican el liderazgo a través de la comunicación y les interesa la sugerencias tanto al personal y a los clientes perfeccionando los equipos de trabajo para lograr los objetivos deseados empresarialmente; por lo cual los clientes se beneficia por las instalaciones creada para su buen servicio y satisfacción de los consumidores de prendas de vestir. En base de los resultados obtenidos en la presente investigación presentan las siguientes recomendaciones: El emprendedor debe capacitarse en temas gerenciales, con la finalidad de mejorar su visión y misión para desarrollarse empresarialmente y difundir sus productos y servicios de la red sociales con la finalidad de incrementar sus ventas y a la misma vez optimizar sus recursos para mejorar sus destrezas y habilidades en la gestión de sus mypes. El personal debe ser capacitados en temas de atención del cliente marketing

entre otros, con la finalidad de dar una mejor atención. así de esta manera superara sus limitaciones y deficiencia para bien de la mypes y del personal con la finalidad de incrementar sus remuneraciones. Se debe implementar la gestión de calidad con la finalidad de mejorar los resultados y obtener los objetivos deseados, plasmándose en un mayor incremento en satisfacción al cliente, así como un incremento en la generación de la rentabilidad de la empresa. Se debe capacitar al emprendedor en temas de liderazgo con la finalidad de dirigir y obtener los objetivos que se pretende alcanzar.

Alfaro (2020) en su investigación denominado *“Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, región ucayali 2020”* El objetivo de la presente investigación fue, determinar de qué manera, el liderazgo influye en la calidad de servicio prestada a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo 2020. Fue una investigación de tipo no experimental, transversal, de diseño correlacional. La muestra fue de 26 trabajadores, y 78 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa de Coronel Portillo. Entre los resultados se encontró que, para el 33,8% de los trabajadores, los líderes no coordinan las acciones de manera oportuna para un mejor desempeño de la Unidad de Gestión Educativa Local. Para el 42,3% en reuniones de la unidad no se comparte contenido novedoso a los trabajadores. El 64,1% de los usuarios entrevistados, no están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores de la Unidad. El 64,1% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la información en tiempo real del estado del trámite que suministra la Unidad. El 73,1% no se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para ser atendido en la Unidad. El 47,1% no se sienten satisfechos con la sencillez en los documentos y formularios. El 64,1% no se encuentran satisfechos con los canales de atención. El 60,2% de los usuarios, no están

satisfechos con la transparencia en la gestión del trámite. Se concluyó que existe una relación positiva alta entre el liderazgo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, y la calidad de servicio en los usuarios que, utilizan la Unidad de Gestión Educativa Local. El 50% no está de acuerdo con los líderes porque, no monitorean adecuadamente la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local. Para el 42,3% en reuniones de la UGEL no se comparte contenido novedoso a los trabajadores. Para el 42,2% de los entrevistados, los líderes no apoyan a los trabajadores cuando presentan dificultades en su labor. Para el 38,5% las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas, no son eficientes.

Ramírez (2018) en su investigación *“Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, distrito de Iquitos, año 2018”*. La realización de la presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios, Agencias de Organización de Eventos, distrito de Iquitos, año 2018. Como características de metodología de la investigación: es del tipo cuantitativo, de diseño descriptivo – transversal - no experimental. La obtención de datos fue a través de la técnica de encuesta con un cuestionario estructurado de 18 preguntas. Respecto al microempresario, edad: 55,6% están en el rango de “29 a 39 años”; sexo: predomina el género femenino 77,8%; nivel de instrucción “Técnico” 55,6%. Respecto a la empresa: El 44,4% de la mypes tiene presencia en el mercado de “7 años a más”, se destaca nuevas mypes cuyas iniciativas no alcanzan los tres años. Respecto a Gestión de calidad: 66,7% carece de misión, visión y valores y no usan técnicas de calidad para conocer el monitorio de la gestión empresarial. Respecto al Liderazgo: la mayoría de los microempresarios (66,7%) indica liderar los cambios en los

procesos de la mype y promueve la confianza entre los miembros de su organización (55,6%); el 66,7% de la gerencia motiva el buen desempeño de sus colaboradores a través de acciones como: “capacitación” (55,6%); “Frasas Positivas” (33,3%) y “Reconocimiento” (11,1%). Al concluir la investigación de las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos del distrito de Iquitos, se concluye que: - Son negocios que han despertado el interés de jóvenes en su mayoría del sexo femenino. - El 22% son agencias nuevas que se han aperturado en el distrito, tienen menor a 3 años. - Tienen permanentemente hasta 4 colaboradores (77,8%); sin embargo se caracterizan por convocar personal eventual según la dimensión del evento que atiendan. - La calidad no es fortaleza. Solo un 33% se enfoca en la filosofía de la mejora continua, se gerencia según su misión y visión y utiliza herramientas de gestión. - En las mypes se ejerce un liderazgo autocrático. - La gerencia desconoce las implicancias de un mal liderazgo, si es jefe más que líder. - Finalmente, la gerencia está más enfocada a sus clientes que con sus trabajadores.

Variable 2: Gestión de calidad

Jaramillo (2018) tiene como título de investigación: *Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Mypes del Sector Comercio Rubro tiendas de Ropa para Damas en el Distrito de Tumbes, 2017*. Tuvo como problema general ¿Cómo se caracteriza la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes del sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017? En la cual mi objetivo general de la investigación es Describir la Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, sector comercio, rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de Tumbes, 2017, por la cual se determinó mediante el estudio de investigación. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de

la investigación es no experimental, para lo cual se utilizó que había una población de Doce Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a quienes se les se aplicara un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose como siguiente conclusión de los resultados: en donde se ha quedado reflejado plenamente, que las MyPes afrontan al inicio de su entorno empresarial algunos problemas con respecto a la Competitividad y Gestión de Calidad. Sin embargo, han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece. Tiene como resultado, en la tabla 01 del 100% encuestados (68 clientes); el 67% (46) manifestó que los costos que brindan las tiendas de ropa para damas es buena. En la tabla 03 el 75% (51) de los encuestados consideran que la formación que la empresa les brinda a sus empleados es buena. En la tabla 08 el 75% (51) de los encuestados manifestó que el horario de atención al público es bueno.

En la tabla 11 del 100% encuestados (68 clientes); el 58% (39) manifestó que los canales de distribución ayuden a mejorar la competitividad es buena. En la tabla 13 el 75% (51) de los encuestados manifestó que el canal de distribución de las empresas es buena. En la tabla 15 el 58% (39) de los encuestados manifestó que los canales de distribución que centralicen decisiones básicas en la comercialización es mala. En la tabla 16 el 58% (39) de los encuestados consideran que los canales de distribución permitan vender sus productos en lugares de poco acceso es bueno. En la tabla 21 del 100% encuestados (68 clientes); el 48% (33) manifestó que la atención de los empleados de la empresa de ropa para damas que acuden frecuentemente es buena. En la tabla 26 el 65% (44) de los

encuestados manifestó que las atenciones de quejas y reclamos que brindan estas empresas es regular. En la tabla 33 el 67% (46) de los encuestados manifestó que la variedad de los productos de ropa para damas es buena. En el presente estudio para un mejor manejo de los recursos de las MyPes en el rubro de Tiendas Comerciales de Ropa para Damas a través de su Competitividad y Gestión de Calidad para no presentar problemas en el mercado. La investigación concluye que mediante la encuesta aplicada a los clientes que la formación que las empresas de tiendas de ropa para damas les brinda a cada uno de sus empleados es buena esto quiere decir que las empresas se preocupan el que sus empleados se sientan cómodos al trabajar en aquellas sobre todo que lleguen a satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes y puedan llegar a cumplir cada uno de sus objetivos con la finalidad de mejorar la formación de las empresas, dando como resultado una buena productividad y sobre todo competencia en el mercado, además manifestaron que el horario de atención al público es bueno, también manifestaron que los costos que brindan estas empresas son buenos donde permiten satisfacer las necesidades de los clientes con un bajo costo, por consiguiente manifestaron que las técnicas de calidad que utiliza la empresa es buena teniendo en cuenta así las técnicas de control que tienen estas empresas, así mismo manifestaron que la competencia que tienen estas tiendas de ropa es buena logrando así una mayor demanda en el mercado, como también nos dicen que las empresas al aplicar una gestión de calidad le ayude a lograr sus objetivos es buena.

Salvador (2018) en su trabajo de investigación denominada “*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*”. Tuvo como objetivo principal: describir las principales características de la

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 y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de partes y piezas y accesorios de vehículos automotores(motocicleta) de la ciudad de Huaraz. - Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas de venta de partes y piezas y accesorios de vehículos automotores (motocicleta) de la ciudad de Huaraz 2017. -Describir las principales características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Huaraz. -Determinar las principales características del liderazgo transformacional en Las Micro y Pequeñas Empresas de la ciudad de Huaraz 2017. La investigación utilizada en el trabajo fue de nivel descriptivo no experimental- transversal- transaccional, para el recojo de información se determinó una población de 10 representantes de las MYPES; se aplicó un cuestionario de 27 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta; obteniendo como resultado lo siguiente: Los resultados indican que las edades de los representantes son de 31 a 50 años, con un 40%. Los resultados indican que los géneros de los representantes son el 80% masculino. Los resultados indican que el grado de instrucción de los representantes es un 60% de secundaria. Los resultados indican que el cargo que desempeñan los representantes son un 60% dueño. Los resultados indican que el tiempo que desempeña en cargo los representantes es un 70% de 4 a 6 años. Los resultados indican que el tiempo de permanencia en el rubro de los representantes es un 60% de 4 a 6 años. Los resultados indican que el número de trabajadores de los representantes son un 90% de 1 a 5 trabajadores. n. Los resultados indican que el grado de familiaridad del trabajador en los representantes son un 90% personas no familiares. Los resultados indican que el tipo de

empresa según su constitución de los representantes son 90% persona natural. Los representantes indican que los niveles de ingreso mensuales de los representantes son de 90% es de 0 a S/ 51 875,00. Los resultados indican que el establecimiento de objetivo y metas en los planes de los representantes son el 50% nunca lo llevan a cabo. Los resultados indican que la realización de capacitación al personal sobre sus funciones para los representantes es el 30% nunca. Los resultados indican que para los representantes el establecimiento de responsabilidad a los puestos de trabajo se realiza un 40% muy pocas veces. Los resultados indican que la realización de las actividades se realiza de acuerdo a los planes un 30% muy pocas veces. Los resultados indican que la asignación de recursos necesarios en la implementación de planes de los representantes el 70% son muy pocas veces. Los resultados según encuestados a los representantes de las empresas indican que la verificación del cumplimiento de procesos en el cumplimiento de labores del colaborador el 50% se realiza algunas veces. Del total de representantes encuestados indican que el 30% nunca verifican el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plan. Los resultados según encuestados a los representantes indican que el análisis de errores o deficiencias en los procesos PHVA que el 30% nunca tomaron en cuenta. Los resultados según encuestado a los representantes indican que el desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo el 60% nunca consideran. Los resultados indican que la confianza en los colaboradores ante los representantes el 50% es algunas veces. Los resultados indican que los colaboradores confían en el representante para el desarrollo de sus actividades un 40% muy pocas veces. Los resultados indican que el representante apoya; comunica y respeta a sus colaboradores un 30% casi siempre. Los resultados indican que se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores un 30% nunca. Los resultados indican que la relación con sus colaboradores durante y después de sus

actividades para un mejor servicio el 40% son muy pocas veces. Los resultados según encuestado a los representantes indican que la promoción a los trabajadores de acuerdo a su desempeño el 50% nunca se realiza. Los resultados encuestados a los representantes indican que el desarrolla acciones para mejorar el bienestar de los colaboradores en la organización un 60% muy pocas veces. Los representantes de las micro empresas encuestadas indican que se impulsa la innovación y creatividad en sus labores diarias un 50% nunca. Por lo tanto, el presente trabajo se concluye que los representantes de las MYPES en su mayoría mismos dueños, varones, adultas de 31 a 50 años de edad, teniendo estudios secundarios culminados; teniendo tiempo de permanencia en el rubro de 4 años a más; constituidas sus empresas como Persona Natural; con un ingreso mensual de negocio de 0 a S/ 51 875,00; y la aplicación de la gestión de calidad es de manera deficiente y el liderazgo transformacional de manera inadecuada. Los representantes respecto a las características gestión de calidad, nunca realizan el establecimiento de objetivos y metas la realización de capacitaciones al personal sobre funciones la minoría llevan a cabo el establecimiento de responsabilidades a los puestos de trabajo lo realiza muy pocas veces verificación del cumplimiento de procesos de labores del colaborador se realiza algunas veces análisis de los errores o deficiencias en los procesos PHVA nunca se realiza desarrollo de estrategias para solucionar problemas y deficiencias detectadas durante el trabajo la mayoría nunca se toma en cuenta. Los presentes resultados respecto a las principales características de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas de venta de partes, piezas y accesorios de motocicleta, indican si existe confianza en los colaboradores por parte de los representantes comunica y respeta a sus colaboradores siempre, se realizan actividades recreacionales para motivar a los colaboradores casi siempre la relación con sus colaboradores durante y después de sus actividades para un

mejor servicio se da muy pocas veces promoción a los trabajadores de 70 acuerdo a su desempeño nunca se realiza impulsa la innovación y creatividad de los colaboradores en sus labores diarias nunca se impulsa por parte de los representantes.

Soria (2018) en su trabajo de investigación denominada “*Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas sector comercio – rubro farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu Distrito de José Crespo y Castillo, 2017*”. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del Marketing que se aplican al sector comercio en el rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu Distrito de José Crespo y Castillo, 2017, y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPEs del sector comercio –Rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – Rubro Farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, 2017. Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro 5Farmacias y boticas en la ciudad d Aucayacu, distrito de José Crespo y Castillo, periodo 2017. Elaborar un plan de Mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y pequeñas empresa del sector comerciorubro Farmacias y boticas en el distrito de José Crespo y Castillo, periodo 2017. La metodología fue de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra dirigida de 15 micros y pequeñas empresas de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 21 interrogantes, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados, el 73% de los representantes tienen de 31 a

50 años de edad, el 60 % son del sexo femenino, el 47 % son del nivel de estudios universitario completos, el 87 % indican ser los propios 23 dueños y tiene ya entre 0 a 3 años desempeñándose como tal. Con respecto a las MYPES, el 40% ya tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 87 % dijeron que el objetivo de su creación es generar ganancias. Con respecto a la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las MYPES, el 87% sus representantes dijeron que “SÌ” conocen el término gestión de calidad, el 33% tienen poca iniciativa para implementar una técnica de gestión de calidad , El 87% de sus representantes “SÌ” conocen el termino Marketing, el 100%, dijeron que los productos que ofrecen “SÌ” atienden las necesidades de sus clientes, el 80%, mencionaron que no cuentan con una base de datos de sus clientes, el 53% dijeron que el nivel de ventas se encuentra estancado, asimismo, refiere que el 53 % utilizan los anuncios en radios para publicitar su negocio, del mismo modo, manifestaron que el 47 % no cuentan con un personal experto en marketing, y que es por esa razón que no la utilizan, pero de todas maneras el 87 % de los encuestados consideran que el Marketing les ayudaría a mejorar la rentabilidad de su empresa. Se concluye que los propietarios a pesar de tener un buen grado académico y teniendo conocimiento de la herramienta del marketing no le están dando la importancia debida, es por ello que las ventas se encuentran estancadas en sus empresas.

Antecedentes regionales

Variable 1: Liderazgo

Zelada (2019) en su trabajo de investigación *“Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características del liderazgo como factor

relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados. El 50.00% expresan tener entre 31 a 50 años de edad. El 75.00% son de género masculino. El 50.00% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 100.00% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 90.00% de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad. El 70.00% no aplican el liderazgo como factor relevante. El 100.00% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Se concluye que la mayoría de los representantes no aplican el liderazgo como factor relevante, por lo que no promueven el trabajo en equipo, el buen clima laboral, desaprovechando así los beneficios que la herramienta de la técnica administrativa les ofrece. La mayoría de los representantes consideran que el liderazgo es un factor relevante en la gestión de calidad, no aplican el liderazgo como factor relevante, aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, no expresan las competencias de un buen líder, no se consideran un buen líder, no promueven el trabajo en equipo, si manifiestan que el liderazgo es primordial para las organizaciones y consideran que el liderazgo permite a la empresa ser eficiente.

Huerta (2018) en su trabajo de investigación titulada *“Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz, 2018”*. Este trabajo de investigación tendrá como problema la falta de características de la gestión de calidad bajo el enfoque del

liderazgo transformacional en las MYPES, formulándose como objetivo general, identificar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las MYPES. La investigación será cuantitativa, descriptiva, no experimental con una población y muestra de 30 MYPES, así mismo se usará el cuestionario, la encuesta y la observación como técnicas de recolección de datos. Se obtuvo los siguientes resultados: el 66,7% de los representantes tienen entre 31 y 50 años, el 66,7% es conducido por mujeres, el 82,7% cuenta con el grado de instrucción superior universitaria, el 100% asumen el cargo de director. El 66,7% indicaron que realizan un análisis empresarial a través de actividades empresariales, el 43,4% manifestaron que planifican y plantean soluciones estableciendo prioridades, un 82,3% de los representantes consideran importante siempre la comunicación con los colaboradores, el 74,9% atienden siempre a los trabajadores en horario de trabajo, el 43,2% motiva a su personal con charlas inspiradoras y el 66,7% considera siempre que la creatividad de los trabajadores sirve de apoyo y mejora la empresa. En conclusión, la investigación nos lleva a encontrar la falta de liderazgo transformacional en un porcentaje alto en las empresas del sector educación y para mejorar su desarrollo se debe implementar varios cambios que deben hacer sin miedo a equivocarse, a empezar otra vez y cambiar varios hábitos. Relacionado a la gestión de calidad, la mayoría de representantes manifiestan que si se analizan los resultados de las actividades de la empresa para lograr mejoras y que a su vez se determinan las causas y efectos que repercutan a la empresa para la identificación de los problemas dentro de la empresa, además se ha podido encontrar que la mayoría simple de las organizaciones establecen prioridades para la solución de los problemas, la totalidad está dispuesta al cambio e implementación de soluciones, lo cual significa que están dispuestos a arriesgarse para lograr una mejor gestión de calidad, de la misma forma la mitad de los representantes

miden resultados del cambio de cada actividad y la minoría motiva a su personal a través de las capacitaciones, esto se da a que ven las capacitaciones como un gasto que no lo repone nadie, entonces prefieren invertir poco en ese aspecto tan importante; por otra parte existe la documentación del proceso aprendido por parte de los representantes. Con relación a la variable, la mayoría de los representantes no encuentran una satisfacción en el trabajo que realizan sus colaboradores, lo que significaría que el trabajo está mal hecho, situación que no puede existir en una empresa; la totalidad de los representantes consideran importante la comunicación con los trabajadores dentro de la empresa, así mismo atenderlos en horarios de trabajo , esto se ve como un factor de cambio, es bueno que los trabajadores interactúen bastante con los directores, ya que en una institución educativa debe resaltar el trabajo en equipo, se puede observar la retroalimentación de las actividades que se realizan en el día, la totalidad de los representantes de la empresa guían a sus trabajadores durante su preparación para que así este sea un buen representante para la empresa, este aspecto es en gran porcentaje porque ya es más un tema de publicidad, en otro punto de evaluación se encontró que la minoría de los representantes asesoran y la mitad simple de los representantes motiva a su personal a través de charlas; finalmente la totalidad de los representantes consideran importante la creatividad en la empresa, para que así estas puedan ir mejorando.

Gil (2018) en su investigación titulada “*Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018*”. La presente investigación tuvo como objetivo personal: Determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, año 2018 con la

Metodología: tipo, cuantitativa; nivel, descriptivo; Diseño: no experimental, transversal y descriptivo; Población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario; y los resultados fueron: El 100% concuerdan que la gestión de calidad contribuye mejoramiento de su negocio. El 100% están acorde que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. El 90% de las organizaciones considera que el liderazgo es primordial para sus empresas. El 100% de las microempresas tienen en cuenta que una buena administración logra que la empresa sea eficiente. Y su conclusión más importante: La mayoría (100%) de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera que la mitad (50%) utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment identificando (70%) como mayor parte que otros son las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad (80%) la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad (100%) contribuidor a mejorar el rendimiento en su negocio de igual manera la totalidad (100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

Variable 2: Gestión de calidad

Figuroa (2018) en su trabajo de investigación denominada “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*”. El objetivo de la presente investigación es determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La variable gestión administrativa tiene como dimensiones planeación, organización, dirección, control. La variable calidad de servicio tiene como dimensiones elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La presente investigación es de enfoque cuantitativo,

de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento se aplicó a 40 colaboradores que laboran en la Municipalidad distrital de Chancay. Lo cual la encuesta consta de 32 Ítems de actitudes en la escala Likert. Se logró determinar que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo tanto se logra denegar la hipótesis nula y se acepta como optima la hipótesis alterna hipótesis realizada por el investigador. Por lo tanto, concluimos que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja. La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. La organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman 0.548, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.366, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja. El control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.475, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

Trujillo (2018) en su trabajo de investigación denominada “*Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, Distrito de Satipo, año 2017*”. Tuvo como objetivo principal: determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque del Marketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro Librería, distrito de Satipo, año 2017, y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar si la gerencia de las mypes del sector comercial, rubro librerías del distrito de Satipo han 26 definido a sus clientes objetivo. Determinar si los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro librerías del distrito de Satipo, tienen conocimientos en aplicación de planes de marketing en la gestión de sus negocios. Determinar si la gerencia de las mypes del sector comercial, rubro librerías del distrito de Satipo, tiene orientación a la satisfacción del cliente. La metodología fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional simple. Se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: Edad, destaca que la mayoría están en el rango de 29 a 39 años (66,7%); existe presencia de ambos géneros, masculino (55,6%) y femenino (44,4%); la mayoría no tiene instrucción académica, son “empíricos” (66.7%). Respecto a la empresa: todas las mypes de la investigación están formalizadas, tienen entre “1 a 4 colaboradores” (66,7%) y no están registrados en planilla. La administración no sigue un plan de gestión de calidad (77,8%), tampoco han definido la Misión y Visión. Respecto al Marketing: el 66,7% no se capacitó en marketing y tampoco cuentan con un plan de marketing. El 55,6% de las mypes no ha realizado un estudio situacional FODA. Sin embargo, el 100.0% está al tanto de los pasos de su competencia; el 77,8% establece los precios “alineándose al mercado” y ha delimitado su público objetivo. No realizan acciones de merchandising; ni de imagen y publicidad. Finalmente, el 66,7% considera que las estrategias del marketing si contribuyen

al posicionamiento de las mypes. En conclusión las mypes de Librería son negocios dirigidos en su mayoría por microempresarios en el rango de edad de “29 a 39 años”. Sexo masculino y femenino y sin instrucción académica, en su mayoría. El 66,7% son negocios jóvenes en el mercado, que no cumplen con los aspectos laborales de sus colaboradores. La gerencia que dirige la mype desconoce los alcances y ventajas empresariales de una gestión de calidad. No cuentan con Plan de Marketing, algunas mypes tuvieron la iniciativa de realizar una matriz FODA situacional de la empresa.

Oviedo (2019) en su trabajo de investigación “*Gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019*”. La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y marketing es finito y se obtuvo 47 personal administrativo. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 89% del personal administrativo encuestados considera que el personal siempre es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo, el 96% del personal administrativo considera que el marketing siempre le permite posicionarse y dominar el mercado, y concluyo que los elementos de la gestión de calidad son: Estructura organizacional, Planificación y tiene documentado los procedimientos que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad, las estrategias de marketing

que implementan en las librerías son: Brindar una atención personalizada ya que el personal se encuentra capacitado; Buscar referidos porque incentiva la compra de sus clientes creando preferencia respecto a la competencia; Dar obsequios al cliente por medio de promociones y descuentos; Mantener buena comunicación.

Antecedentes Locales

Variable 1: Liderazgo

Méndez (2018) en su investigación denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018”. La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 31 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 64.51% de los representantes tienen un promedio de edad entre 31 a 50 años, el 80.70% son de género masculino, el 64.52% tienen cargo de dueño en la empresa, el 48.39% tiene un aprendizaje lento, el 64.51% de los representantes indican “Si” tienen conocimiento acerca de la gestión de calidad y el 61.29% tienen un grado de instrucción de secundaria. La investigación concluye, que la mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, están dirigidas por personas del género masculino, están dirigidas por sus propios dueños, tienen conocimiento de la gestión de calidad debido a los años de experiencia que tienen en sus negocios. Sin embargo, los trabajadores cuentan con un aprendizaje lento lo cual dificulta a la empresa a implementar la gestión de calidad en

sus negocios, teniendo la mayoría solo estudios secundarios realizados. Sus recomendaciones: Fortalecer conocimiento sobre el liderazgo, acerca de los negocios y poder ejercer un buen liderazgo, asimismo, asistir a charlas motivacionales o capacitaciones basadas en liderazgo, para un mejor desempeño en su labor de trabajo, para poder posicionarse en el rubro que ejerce, manteniendo a los clientes satisfechos. Invertir más en su local y en las capacitaciones hacia el personal, ya que son ellos los que interactúan con los clientes, deben realizar más innovaciones en el local para que el cliente se pueda sentir a gusto y tener una mejor experiencia a la hora de ir a consumir, invirtiendo su propia capital para que pueda generar sus propias ganancias y sean líquidas. También mantener a sus trabajadores satisfechos y reconociéndolos por su trabajo. Brindar una adecuada gestión de calidad hacia sus trabajadores y mejorar su rendimiento, el líder tiene que lograr que sus trabajadores se sientan cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo o a la hora de realizar sus actividades, mejorando la relación entre líder y trabajador, fomentando una comunicación asertiva en la empresa, implantando valores. Con la finalidad de que se puedan cumplir las metas trazadas por la empresa, pero sobre todo un buen liderazgo.

Rosales (2019) en su trabajo de investigación denominada *“El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de chimbote, 2019”*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro fabricación de muebles del Distrito de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, se utilizó una población muestral de 40 micro y pequeñas empresas, a quienes

se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas a través de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 62.50% de los encuestados tienen una edad de 31 a 50 años; el 75% de los encuestados desempeñan el cargo de dueño; el 50% de los encuestados tienen un grado de instrucción secundaria; el 70% de los encuestados tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad; el 62.50% manifiesta que los trabajadores tienen un aprendizaje lento para implementar una gestión de calidad; el 60% menciona que el líder permite a la empresa a ser eficiente; el 72.50% realizan la corrección de los errores producidos por los trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de representantes son personas adultas que cuentan con experiencia en el rubro, que tienen un grado de instrucción secundaria, debido a esto tienen un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, por tal motivo tienen dificultades para su implementación; sin embargo, mencionan que un buen líder permite a la empresa a ser eficiente. La mayoría de los representantes menciona que utilizan la observación como técnica para medir al personal, además promocionan el trabajo en equipo, también consideran que un buen líder permite a la empresa a ser eficiente, incluso cuando los trabajadores producen errores ellos realizan las correcciones. La minoría de los representantes tiene un cierto conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, y mencionan que la dificultad que tienen para implementar la gestión de calidad es el aprendizaje lento de los trabajadores, asimismo mencionan que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, además consideran que un buen líder debe saber comunicarse, motivar y liderar, y consideran que son líderes organizacionales dentro de su empresa. Se elaboró un plan de mejora en base a los resultados obtenidos de la presente investigación. Las recomendaciones fueron: Implementar la técnica administrativa del empowerment dentro de la organización para que todos los miembros de la empresa se

integren y cuando haya errores producidos se dé una solución más rápida en equipo. Elaborar un cronograma de horarios de entrega de los pedidos, para evitar congestiones de trabajo o confusiones de entrega, además del retraso a la hora de entrega. Fomentar la comunicación e incentivar a los empleados a interactuar entre ellos para evitar problemas internos dentro de la empresa. Crear una cultura organizacional, donde consista en que los empleados se relacionen y respeten recíprocamente, esto generará que el personal trabaje de manera anímica, y de esta forma se trabaje en equipo. Implementar el plan de mejora elaborado en la presente investigación, para que las empresas del rubro fabricación de muebles sean cada vez más competentes aplicando la gestión de calidad y un buen liderazgo donde todos los miembros de la empresa cooperen en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa.

Díaz (2018) en su trabajo de investigación denominada *“Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2017”*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. La investigación fue correlacional - aplicada, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó el 100% de la población es decir por 24 representantes y 48 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas en medición de escala de Likert. Obteniéndose los siguientes resultados. El 54,2% siempre muestra interés por mejorar las relaciones con su personal, el 95,8% a veces su jefe, le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos

que no tengan que ver con su trabajo, el 45,8% siempre demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones, el 43,8% siempre soluciona los problemas de manera eficaz, el 79,2% siempre le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo, el 39,6% siempre en su puesto de trabajo se pueden desarrollar sus habilidades, el 68,8% considera que casi siempre la empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso. La investigación concluye que: El Liderazgo democrático y la satisfacción laboral se relacionan, ya que con un valor de significancia (sig.) de 0,011 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,507, el cual significa que existe una correlación positiva media, el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende, se acepta la hipótesis específica 1, Se concluye que el Liderazgo Liberal y la satisfacción laboral se relacionan, ya que con un valor de significancia (sig.) de 0,046 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,411, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 3.

Variable 2: Gestión de Calidad

García (2018) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión de calidad con el uso del marketing y la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías, Nuevo Chimbote, año 2016*”. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión de calidad con el uso del Marketing y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías, Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue – correlacional – aplicada, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 247 micro y pequeñas empresas de una población de 247

MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 38 preguntas en medición de escala de Likert, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados principales. el 82,2% están totalmente de acuerdo, en que es importante el estudio de mercado. el 69,2% están totalmente de acuerdo, en que es importante conocer los intereses y gustos del cliente. El 64 % de los encuestados, cuenta con su propia página web. El 100,0% están totalmente de acuerdo, en que es importante que, los productos cuentan con los empaques. El 97,2% están parcialmente de acuerdo, en que la misión de la competitividad, busca siempre la diferenciación. El 64,4% están totalmente de acuerdo, en que es importante la innovación de los procesos. El 61,5% están parcialmente de acuerdo, en que contar con el mejor capital humano, genera una ventaja competitiva. Conclusión: Nivel de gestión de calidad con el uso del marketing empresarial es favorable, ya que los microempresarios, innovan sus productos y servicios, conocen los interés de sus clientes, aplican el Marketing Online porque les permite obtener una mejor posición en el rubro, además a través de ello pueden anticiparse ante las necesidades de sus clientes, por último los productos ofrecidos, tanto materiales y herramientas de construcción, cuentan con los requisitos necesarios, para transmitir seguridad al cliente. Nivel de competitividad de Micro y pequeñas empresas, es apreciada como favorable, ya que los microempresarios conocen de la misión de la competitividad, se diferencian en cuanto al servicio que brindan, cuentan con un certificado de calidad, consideran al capital humano un factor importante para la competitividad, continuamente buscan mejorar sus procesos de comercialización y por ultimo consideran que son flexibles frente a los cambios del entorno. Al analizar la variables de estudio, se determinó que la gestión de calidad con el uso del Marketing, se relaciona significativamente en la competitividad empresarial, esto queda demostrado con la prueba de Hipótesis, en cual nos muestra que como el nivel de significancia es menor

que $0,05$ ($0,000 < 0,05$), entonces podemos decir que un buen nivel de gestión de calidad con el uso del marketing empresarial, le corresponde un buen nivel de competitividad

Hernández (2018) en su trabajo de investigación titulada “*Gestión de calidad según liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación inicial, distrito de chimbote, 2018*”. La investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad según el Liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación inicial, distrito de Chimbote, 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, para el recojo de la información se utilizó una muestra de 220 docentes de una población de 540 a quienes se les aplicó un cuestionario de 46 preguntas en medición de escala de Likert. Obteniéndose los siguientes resultados. La dimensión Liderazgo Transformacional y la motivación de los docentes se relacionan, puesto que se obtuvo un valor $p= 0,000 < 0,05$. En cuanto a la dimensión Liderazgo Transaccional y la motivación de los docentes se relacionan, debido a que se obtuvo un valor $p= 0,001 < 0,05$. En lo referente a la dimensión Liderazgo Autoritario y la variable motivación laboral se relacionan, debido a que se obtuvo un valor $p= 0,000 < 0,05$. Se concluye que las variables Gestión de calidad según el Liderazgo y Motivación Laboral se relacionan, pues estas tienen un valor $p= 0,000 < 0,05$; por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,494, el cual significa que existe una correlación positiva media. Se concluye que la dimensión Liderazgo transformacional y la motivación de los docentes se relacionan, puesto que se obtuvo un valor $p= 0,000 < 0,05$, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,365 el cual significa que existe una correlación positiva media, por ende,

se acepta la hipótesis específica 1 (H1). Se concluye que la dimensión Liderazgo transaccional y la motivación de los docentes se relacionan, debido a que se obtuvo un valor $p= 0,001 < 0,05$, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,218, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2). Se concluye que la dimensión Liderazgo Autoritario y la variable Motivación laboral se relacionan, debido a que se obtuvo un valor $p= 0,000 < 0,05$, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,351, el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3).

Loayza (2018) en su investigación denominada “*Gestión de calidad según el liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación primaria, distrito de Chimbote, 2018*” La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad según el Liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación primaria, distrito de Chimbote, 2018, además de la relación de las dimensiones Liderazgo democrático, autoritario y participativo. En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, Correlacional, con el nivel de Motivación Laboral. La muestra fue de 241 docentes de los centros de educación primaria del distrito de Chimbote. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 44 preguntas en escala Likert, siendo su nivel de confiabilidad de 0.830 encontrándose en los parámetros aceptables. De los resultados obtenidos se observa que La dimensión Liderazgo democrático y la variable motivación laboral se relacionan, obteniéndose un valor $p= 0,000 < 0,05$. La dimensión Liderazgo Autoritario y la variable Motivación laboral se relacionan, obteniéndose un valor $p= 0,001 < 0,05$. La dimensión

Liderazgo Participativo y la variable Motivación laboral se relacionan, obteniéndose un valor $p= 0,000 < 0,05$. Conclusión: Las variables Gestión de calidad según el liderazgo y Motivación Laboral se relacionan, obteniéndose un $p= 0,000 < 0,05$, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación según Spearman es de 0,426, el cual significa que existe una correlación positiva media. La dimensión Liderazgo democrático y la variable motivación laboral se relacionan, obteniéndose un $p= 0,000 < 0,05$, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,671 el cual significa que existe una correlación positiva considerable, por ende, se acepta la hipótesis específica 1 (H1). La dimensión Liderazgo Autoritario y la variable Motivación laboral se relacionan, obteniéndose un $p= 0,001 < 0,05$, por ende, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,312 el cual significa que existe una correlación positiva débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 2 (H2) La dimensión Liderazgo participativo y la variable Motivación laboral se relacionan, obteniéndose un $p= 0,000 < 0,05$, por ende, con un coeficiente correlación de Spearman de 0,152, el cual significa que existe una correlación positiva muy débil, por ende, se acepta la hipótesis específica 3 (H3). También se obtuvieron las siguientes recomendaciones: Fidelizar a los docentes dado que la empresa funciona gracias a sus profesionales y el desempeño de su trabajo, por ello es clave los directores valoren el servicio que ofrecen los docentes día a día a la institución con un sueldo justo, asegurándolos así de que siempre se contará con su talento, su pro actividad y su trabajo. Mejorar la autonomía de los docentes, esta es una técnica motivacional que servirá para que los trabajadores tomen el control sobre la gestión diaria de sus tareas y tengan la capacidad para trabajar de forma autónoma de esta manera se sentirán motivados que los que están sometidos a órdenes y restricciones. Fomentar en mayor profundidad el Liderazgo participativo, con el fin de mantener al grupo más activo, implicado y capaz de

mostrar iniciativa individual, del mismo modo se aprovecha el talento debido a que si el docente se siente escuchado y valorado, pondrá todo de su parte para su desarrollo personal y profesional, y, por ende, hará crecer a la empresa.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Liderazgo

El liderazgo es fundamental dentro de una organización, porque es lo que determina en gran medida, el camino correcto que puede tomar la empresa. El líder cumple un papel muy importante y su función principal es, tener la capacidad de trabajar con un grupo humano y saber orientarles y motivarles de tal forma que se sientan comprometidos con la empresa y cumplir con los objetivos de esta. Así mismo la presencia del liderazgo es muy importante antes de que nazca una empresa, porque permitirá que esta se desarrolle efectivamente y sin conflictos. (El boletín, 2018)

Liderazgo significa la asunción de responsabilidades individuales y colectivas en el logro de objetivos colectivos de un proyecto y organización. Nuestro liderazgo debe estar enfocado a cumplir el propósito del proyecto que compartimos con nuestros equipos. En este sentido, cada persona de un equipo necesita ser un líder y para ello precisamos transformar los modelos y estilos de liderazgo para que el trabajo de cada líder sea servir al equipo, y por tanto a la misión. (Sallán y Mercader, 2018)

Según Eggers (2018) se entiende por liderazgo al proceso de dirigir el funcionamiento de los miembros de un grupo de trabajo y de influir en ellos. De aquí se deduce que del proceso de liderazgo se pueden identificar una persona que pueda influir y motivar a los

demás (seguidores). Es así que la persuasión e influencia tiene un rol determinante en los estudios de liderazgo. (p. 89)

Por consiguiente se puede referir que el liderazgo es la relación de un grupo determinado de personas, en donde el ser líder es un agente de cambio positivo para las empresas, no solo es el hecho de mandar a hacer las obligaciones de forma impetuosa, sino de tener la capacidad de enseñar de forma proactiva y motivacional para cambiar el trabajo clásico por uno nuevo en donde cada uno de los trabajadores demuestren sus destrezas y habilidades para hacer surgir las ganancias y obtener buenos resultados.

Importancia del liderazgo

Según Betancur (2020) un líder enfocado, cree en su equipo, en la autorrealización, tiene el don de la motivación conllevado con esto a todo su equipo de trabajo visualice como propia la meta de la empresa y se preocupe por cumplirla; quiere su trabajo, es apasionado y entregado al servicio, multidireccional, flexible para integral lo informal en lo formal, en otras palabras esta abierto a que opiniones o sugerencias en pro de la compañía dejen de ser externas y se conviertan en propias o internas. (p.8)

Entonces el liderazgo es definido como la capacidad fundamental de influir en otras personas para obtener un objetivo común. Es decir el buen líder ayuda a sus trabajadores sean en la entidad o rubro que se trabaje se mantenga una motivación de querer ser mejor cada día, y eso se puede lograr si tenemos personas capacitadas a tener visiones positivas y no jefes autoritarios que solamente manden y no sean comunicativos, irracionales y trabajen de una mera robotizada.

Funciones del liderazgo

Tal como lo afirma Betancur (2020) las funciones en otras palabras, son tareas que debe cumplir un líder en el desarrollo de su rol, manejo y control de su grupo de trabajo y en las demás actividades que van ligadas a sus labores, son las siguientes:

- ✓ Mantener los lineamientos de la empresa.
- ✓ Alcanzar las metas y objetivos.
- ✓ Estar en constante búsqueda de herramientas de mejora para los procesos de la organización.
- ✓ Ejercer control en las tareas y actividades dentro de su grupo de colaboradores.
- ✓ Tener iniciativa y ser diligente.
- ✓ Cumplir con sus responsabilidades no solo a nivel de ambiente laboral sino de crecimiento económico.
- ✓ Buscar temáticas y ayudas que le permitan mantener al equipo de trabajo enfocado y en búsqueda de la misma meta. (p. 10)

El liderazgo se puede mencionar como la dirección, la buena comunicación de un grupo social entre el líder y sus trabajadores de una manera en la cual todos aporten sus ideas y desacuerdos para así de una manera colectiva se pueda sacar adelante una organización sea de bienes o servicios. También se indica que nos habla de la conducta de las personalidades y las capacidades de las personas para llegar al éxito empresarial que se desea.

Tipos de liderazgo

Liderazgo Autocrático

Pone de manifiesto que este tipo de líder toma las decisiones sobre las actividades y los trabajos, sin tomar en cuenta la opinión de sus subordinados. Diversos autores que analizaron este tipo de liderazgo, lo han colocado en la misma categoría del liderazgo autoritario sin distinciones ni diferencias entre ellos. Los líderes autocráticos se basan en su poder para obligar y sus habilidades para persuadir mientras que los líderes autocráticos resuelven los problemas o tomar las decisiones por ellos mismos, usando la información que tienen disponibles en el momento. (Collante y Flores, 2018)

Es un estilo se caracteriza por estar altamente centrado en la figura del líder, esta explicita la idea y de hecho la comunica, es lo que dice el líder y punto y los seguidores no tienen otra alternativa. Lo cual da un sentido de unidireccional elevado en la relación líder seguidores. Otro aspecto que lo caracteriza es que muy normativo y altamente controlador. Las formas de ejercer poder son la amenaza y la represión. Según (Liderazgo en práctica, 2019)

Liderazgo democrático

Según Collante y Flores (2018) el líder con un estilo de liderazgo democrático tiende a ser más participativo y tiene muy en cuenta los puntos de vista de cada uno de sus subordinados. En el momento de proyectar alguna acción cada subordinado debe estar presente para que finalmente se apruebe el proyecto. Este tipo de líder fomenta que los

empleados decidan y asuman responsabilidades en la toma de decisiones. El líder se caracteriza por ser activo, consultivo y orientador. Además el líder democrático tiene un claro sentido de responsabilidad y compromiso personal para satisfacer las necesidades de la organización que lidera. Es un líder que comparte la toma de decisiones con otros miembros de la organización y, por tanto, está conectado con una alta moralidad en la mayoría de las situaciones. (p. 186)

Liderazgo participativo

Busca que los demás participen y lo fomenta, persigue alcanzar la mejor decisión, a través de acuerdos colectivos. El liderazgo participativo tiene una base solidaria, donde se comparten conocimientos, experiencias y buenas prácticas en favor del propósito y tiene como consecuencia, el desarrollo de nuevos líderes, quienes se van apoderando de un rol que les fue entregado de manera natural luego de un proceso participativo, transparente y reconocido por todos. (Orellana, 2022)

Dimensión 1: Comunicación

Según Pineda (2020), la comunicación organizacional, es una disciplina fundamental en las ciencias sociales y administrativas. Desde el componente interno, la comunicación organizacional facilita la gestión y apropiación de la cultura organizacional, mediante la interacción de los empleados alrededor de las actuaciones de la organización. (prr.4)

Los últimos años han dejado paso a un abanico de nuevos canales y herramientas de comunicación que han modificado necesariamente los modelos de negocio de empresas y organizaciones. Parece superado para las grandes corporaciones la necesidad de estar

en el mundo digital. Sin embargo, las modas y las tendencias han hecho que muchas compañías se encuentran con dudas a la hora de idear y desarrollar sus planes de comunicación y elegir los canales para llegar a sus públicos. (Urosa, 2019)

La comunicación corporativa, que antes del Covid – 19 era vista como un soporte para el resto de la organización, se viene consolidando como uno de los actores principales en esta pandemia. Este reajuste debe ser priorizado para generar una comunicación **empática**, oportuna y apropiada. Bien dirigida, esta contribuye a minimizar la probable resistencia a la nueva rutina y a impulsar el compromiso de los colaboradores. Son ellos los auténticos transformadores y constructores de la reputación de una organización, puesto que gozan de mucha mayor legitimidad y capacidad de influencia en los valores asociados a una marca o empresa. (Gestión, 2020)

La comunicación es una herramienta necesaria para poder transmitir una idea clara y precisa a los colaboradores para que hagan un trabajo más esmerado y correcto, no es el hecho de mandar, con orden sino la forma de llevar un comunicación fluida y motivada, pero esto tiene que ver con la empatía ponerse en el lugar del otro para saber cómo estoy dialogando si se está aplicando una correcta comunicación proactiva, optando estrategias para alcanzar las metas de forma colectiva y enfrentar los problemas que puedan suscitar en la organización.

Indicador

Empatía

Según el autor Coronado (2018) la empatía es una cualidad que hoy en día es muy importante en las empresas, más en las empresas que poseen un departamento de

servicio al cliente externo, la empatía permite que las personas puedan tener cierto tipo de conexión con otra persona y así poder entender sus sentimientos, pensamientos, conducta y emociones, es decir permite tener acercamiento a las personas desde otro ángulo. (p. 10)

Se considera a la empatía una virtud que se necesita siempre estar presente en una empresa que quiere avanzar en su desarrollo, ya que es ponerse en el lugar de la otra persona, saber que cada uno es un mundo diferente, y necesitamos saber tratar a los demás es clave para el crecimiento del ámbito laboral. Entonces es importante tener en cuenta esta cualidad ya que nos ayudara un contacto cercano con los trabajadores y mediante ello obtener resultados gananciosos y personal con una gran motivación para trabajar de una forma eficiente y precisa.

Dimensión 2: Interacción

La interacción se refiere a todas las formas en que se pueda interrelacionar el empleador con su trabajador tanto en línea como fuera. Idealmente estas interacciones son positivas entre clientes y la marca que desean vender. Para lograr tener un excelente experiencia con los clientes, en primer lugar, se debe mapear todas las formas en las que se interactúa con los clientes. Ya sea en una tienda, por redes sociales o cualquier otro lugar de acción. Es importante hacer un análisis exhaustivo de cada uno y ver donde puede mejorar. (Rivera, 2022)

Un buen clima organizacional no es fácil conseguir, pues no depende de una sola persona, sino de un conjunto de las mismas, así mismo también no solo depende de la cantidad de dinero recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo

mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima organizacional negativo, con un ambiente insoportable, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizara las ganas de trabajar y el **entusiasmo** será nulo dado que la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. (Benegas y Turio, 2019)

El termino interacción se refiere a todas las formas en que un cliente interactúa con tu negocio y a la manera en que tu interactúas con él. Además, tus clientes quieren contactar con tu negocio de la misma manera que con sus amigos y familiares, por lo que necesitas tener presencia en sus canales preferidos. Una estrategia de interacción digital con los consumidores finales puede mejorar su experiencia, y esto a su vez, mejorara las relaciones con ellos y aumentara tus beneficios. (Hueffner, 2020)

La interacción es poder socializar entre los trabajadores y clientes, saber cuáles son sus preferencias, gustos es saber en qué podemos mejorar alguna debilidad que tenga la organización y desarrollar las fortalezas pero esto no sería posible si no hubiera esa interrelación entre el trabajador y su cliente es importante tener en cuenta estos pasos para la mejora continua de la entidad.

Indicador

Entusiasmo

Según el autor Lázaro (2019) proponer una definición de felicidad es complicado ya que el significado del mismo varia de persona en persona y de las experiencias que están experimentan. En este sentido, se podría decir que la felicidad se trata de

experimentar situaciones que nos hagan sentir alegres, en paz, que generen en nosotros un cierto bienestar, y con ello, no tener sentimientos de tristeza. (p. 33)

Por lo tanto el entusiasmo es parte de las situaciones que vivimos a diario ya sea en el trabajo o en nuestra vida personal, tener la mejor actitud para que tenga reconocimiento no solo por ser un buen trabajadores sino un buen salario, esto también tiene que ver en como venimos desde el hogar en lo emocional y eso influye mucho en nuestro ámbito laboral.

Dimensión 3: Dirección

En este contexto, el área de dirección y organización de personas han tenido una labor importante, pues ha sido la encargada de informar y guiar a los trabajadores sobre las nuevas tendencias que ayudaran a mejorar sus habilidades, capacidades y **conocimientos** para enfrentar esta nueva normalidad y la post pandemia. Según lo menciona (Jáuregui, 2020)

La dirección en la administración, es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo para de manera apropiada alcanzar los objetivos de una organización. Cuando se habla de dirección en la administración muchos creerán que es fácil de dominar, pero en realidad conlleva un gran esfuerzo y pasos que se deben seguir para lograrlo. (Ayala, Mejía y Acuña, 2022)

Las personas deben ser utilizadas en sus cargos y funciones, entrenadas, guiadas y motivadas para lograr los objetivos que se esperan de ellas. La función de dirección se relaciona directamente con la manera de alcanzar los objetivos a través de las personas

que conforman la organización. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados. (Estudia en línea, 2020)

Por consiguiente la dirección es poner en marcha objetivos y metas a alcanzar en las empresas para que todo marche de forma correcta, manteniendo un liderazgo motivacional para que los trabajadores estén en un ambiente de paz y armonía y se concrete los ideales con la buena comunicación y enfrentar los problemas de forma oportuna, tratando de dirigir de forma responsable a sus colaboradores en las micro y pequeñas empresas.

Indicador

Conocimientos

Según lo hace saber los autores Ceballos y Arias (2018) como ya se ha expresado, el conocimiento juega un papel relevante en la sociedad, si bien, su rol determina en gran medida la capacidad de acción tanto de individuos como de organizaciones, el conocimiento por sí solo no tiene implicancia, pero en manos de alguien que lo gestione jugará un papel más importante y por lo tanto, protagónico en donde se lleve a cabo. En el caso concreto de la organización, el conocimiento se ha convertido, y para quienes así lo consideran, en otro activo más, pero no uno cualquiera, sino aquel que le permite consolidar un proyecto de más largo alcance, en otras palabras, hacerla más competitiva en un entorno dinámico.(p.5)

Los conocimientos son recursos estratégicos que influyen mucho en el crecimiento de una empresa ya que se demuestran las habilidades y destrezas que tiene el colaborador para crearlo y aplicarlo como la capacidad fundamental para la evolución de la alta dirección

estratégica. El conocimiento en los últimos años se le da la importancia necesaria para la autorrealización de una organización para lograr un buen posicionamiento en el mercado laboral. Una vez que se ha identificado el conocimiento en la empresa este crecerá y se multiplicaran sus ganancias en la medida en que se utilicen. En las organizaciones siempre está constantes cambios para que estos conocimientos sean renovamos en el paso de los años.

Variable 2: Gestión de calidad

La gestión de calidad resulta hoy en día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. También el propósito principal es saber analizar como la gestión de calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018)

Se considera Gestión de calidad a la manera de poder gestionar el ámbito empresarial de una sociedad de manera autónoma de calidad mediante una evaluación permanente que ayuda a desarrollar la cultura empresarial para la mejora de nuestro país, y trae como resultado la buena participación el cuanto a procesos y metas que los colaboradores tengo en la organización, para el beneficio del mismo.

El mejoramiento en la calidad y la productividad de las empresas, con frecuencia descrito como un viaje, también debe planearse con base en el conocimiento actual de los procesos, como punto de partida (la posición actual) junto con el destino (la meta) o la dirección intencional (las estrategias), previamente establecidas. En los planes realistas de

mejoramiento tienen que considerarse las limitaciones sobreentendidas de los procesos actuales. La Resolución de problemas centrados en la modernización, la automatización y otros mejoramientos no producirán los resultados deseados si las razones que explican los defectos y los errores no se identifican y evalúan primero con mucha seriedad. La seriedad entre Cortines para mejorar la calidad de los productos o servicios de las organizaciones es apearse a un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), sin embargo, antes de llegar a tan grande meta es indispensable la implementación de herramientas y técnicas que solidificarán un SGC cuando la organización esté lista para implementarla. (Endara, Moreno y Morales, 2018)

La gestión de calidad entonces señala que es un complemento de características básicas que ayudan a satisfacer necesidades de las personas mediante la dirección, la satisfacción, el buen producto, el servicio que sea bueno de calidad y que sea habitual para que los clientes se sientan confiados por ese bien o servicio.

El objetivo del manual de gestión de calidad, es describir el sistema de gestión de calidad-SGC que se implementa y mantiene en el ministerio de trabajo y promoción de empleo – MTPE, mediante la adopción de procesos estratégicos, misiones, de apoyo y de control; identificados y definidos por las acciones desarrolladas en los diferentes órganos, unidades orgánicas y programas del MTPE. El presente manual es una herramienta que servirá para la mejora continua de la gestión y aplicación del sistema de gestión de calidad en los procesos de acuerdo al alcance establecido y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001: 2015 o su equivalente en la Norma Técnica Peruana ISO 9001: 2015. (Salcedo, 2021)

a) La importancia de la Gestión de Calidad

Proavance, (2021) afirma:

Es posible diseñar e implementar de manera gradual un sistema de gestión de calidad en los recursos humanos y financieros disponibles, haciéndolo madurar en el tiempo, haciendo revisiones continuas de los procesos para identificar las oportunidades para mejorar el desempeño general de la organización. Si se pregunta porque es importante contar con un sistema de gestión de calidad, entre los numerosos beneficios que se pueden obtener podemos mencionar:

1. Comprender las necesidades y demandas del entorno.
2. Mejorar el desempeño general de la organización.
3. Mejorar la capacidad para suministrar productos y servicios competitivos.
4. Aumentar la satisfacción de los consumidores.
5. Identificar oportunidades de mejora en todos los procesos y mejorar su eficiencia.
6. Mejorar las relaciones laborales.
7. Potenciar las capacidades del potencial humano.
8. Lograr una buena reputación en los mercados nacionales e internacionales. (p.6)

Por consiguiente la Gestión de calidad son las estrategias que toman una determinada organización para la buena toma de decisiones, teniendo en cuenta la mejora continua en sus procesos para la buena dirección y participación de sus colaboradores. En este punto nos habla sobre saber las necesidades más demandantes en un empresa que es lo que desean el cliente y esto con ayuda del liderazgo es la capacidad de poder influir de manera positiva

hacia otras personas de manera eficiente para poder obtener como resultado un bien común ante la sociedad.

b) Principios de Gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad (SGC) funciona como una herramienta para ayudar a los gerentes a identificar y corregir procesos ineficientes dentro de la organización. Además, ISO 9001 es una forma de documentar la cultura de la organización, lo que permite que el negocio crezca mientras se mantiene la calidad de los bienes y servicios proporcionados. Dicha herramienta puede ser adoptada por cualquier empresa, sin importar el tamaño, y por eso, es el estándar más conocido y adoptado a nivel mundial por empresas de éxito. (Silva, 2020)

Para poder conducir al éxito a una organización se requiere fundamentalmente principios básicos que nos brinda la gestión de calidad (SGC) que ayude a controlar y dirigir de forma sistemática y eficiente con el único fin de mejorar paso a paso el desempeño positivo de la empresa.

Según (Silva, 2020)

Los 7 principios de Gestión de Calidad son:

1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque a procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia

7. Gestión de las relaciones (parr.9)

Enfoque al Cliente: Se visualiza que el dueño del negocio cumpla en satisfacer las necesidades principales de los consumidores, cuan satisfecho esta de la información, atención brindada y la experiencia que se lleva ya sea por la compra de un producto o un servicio, y por consiguiente si la atención fue positiva, obtendremos clientes satisfechos, esto es el punto clave para poder tener un negocio sostenible y favorable.

Liderazgo: Se puede definir como la persona que tiene las capacidades necesarias de poder llevar de manera proactiva el desarrollo de la empresa, en donde los colaboradores puedan demostrar sus destrezas y habilidades sin miedo a ser rechazados y sentirse comprometidos con cumplir con los objetivos trazados por la organización.

Compromiso de las personas: Es el trabajo en equipo de forma consistente, dedicación y empatía para crear un ambiente lo tranquilo para dar lo mejor de cada uno, como por ejemplo la buena dirección es primordial en estos casos para que el trabajador tenga un espíritu positivo a los nuevos retos y desafíos que tenga la empresa.

Enfoque a procesos: Por lo tanto, para poder obtener una forma correcta para enfocar procesos se tiene que saber los principios de la buena gestión de calidad que establece una estandarización de actividades propuesta por la empresa para poder obtener el mejor producto o servicio.

Mejora: El objetivo más resaltante para siempre ir teniendo una mejora en nuestra empresa es tener menos errores o fallas y acrecentar las soluciones a problemas que se pueden suscitar en cualquier momento y esto hará que nuestro negocio sea más eficiente en sus diferentes procesos.

Toma de decisiones basada en la evidencia: Es poder tener los resultados finales o la recopilación de información para poder tomar una buena decisión en base a esas conclusiones, mediante la medición y la evaluación de los datos para que determinada empresa tenga las herramientas necesarias para llevar a un determinado fin.

Gestión de las relaciones: Es poder gestionar en base a soluciones inmediatas para poder gestionar las relaciones con los clientes, proveedores, empleados y con la sociedad en la cual este mencionada la organización.

Valores de Gestión de calidad

Los Valores en el sistema de gestión de calidad nos habla de poner en práctica las herramientas o reglas que van a direccionar de forma asertiva para que la organización desarrolle sus actividades de forma exitosa. De esta forma el SGC sirve como guía estratégica para el crecimiento de la empresa. (Lozano, 2020).

Entre las cuales podemos mencionar los siguientes valores:

- Cumplimientos con los compromisos a desarrollar.
- Mejoramiento continuo de las actividades a realizar.
- Un comportamiento humano en donde exista la justicia para poder aceptar los derechos de los demás.
- El respeto hacia todos los trabajadores en donde se considera el trabajo de cada participante de la organización de manera armónica.
- La responsabilidad de afrontar las consecuencias de nuestros errores para poder llegar a un fin determinado.
- Resolver las necesidades o satisfacer las expectativas de los consumidores finales.

Dimensión 1: Satisfacción

La satisfacción laboral se considera como una actitud general del trabajo mediante una pregunta global al trabajador sobre su satisfacción en el trabajo. El enfoque multidimensional, en cambio, considera un conjunto de factores, que pueden ser medidos con el fin de calcular el nivel de satisfacción laboral del individuo. (Llerena, 2019).

Según Contreras (2019), para el éxito de una empresa es vital asegurar al recurso humano, por ello las organizaciones deben asumir el compromiso de gestión sensitiva referida a las necesidades de los empleados, dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo. La satisfacción laboral es un sentimiento positivo que los empleados tienen sobre el trabajo y para determinar el comportamiento laboral y la satisfacción laboral es una medida de cuan fuertes son. (p. 8)

El trabajo permite interactuar con la sociedad de manera que podamos laborar en grupo y haciéndonos notar que no solo nos beneficia o perjudica a uno mismo sino a las demás personas a las cuales prestamos servicios; así mismo el trabajo es una actividad que se realiza por la mayor parte del día y durante varios años, en el cual debemos estar en constante capacitación y tener los conocimientos más actualizados para poder llevarlo a cabo, el fin es obtener una remuneración económica acorde con nuestras capacidades. A través del trabajo buscamos un reconocimiento, satisfacción, logro y autorrealización, los cuales todos estos puntos tienden a relacionarse, así mismo, se debe de tener en claro porque cada persona está realizando su trabajo y que siempre debe haber una motivación por parte de uno y de la empresa o grupo donde este laborando, con el objetivo de facilitar y garantizar la productividad del trabajador. (Machuca, 2020).

Por lo tanto los siguientes autores mencionan, que la satisfacción es la motivación que tienen los trabajadores, al incluir una buena Gestión de Calidad, queriendo buscar el incentivo o reconocimiento necesario para el crecimiento personal del trabajador dentro de la organización, pero se tiene que estar en constantes capacitaciones, tener seminarios y charlas que ayuden a seguir mejorando y no cometer los mismos errores en la empresa y sentirse parte de ella, que no se vea como un trabajo forzado sino que se sientan satisfechos con el trabajo que están realizando.

Indicadores

Reconocimiento

Estrategia vital para reconocer el trabajo valioso y esfuerzo de cada uno de los clientes internos para un mayor compromiso. El reconocimiento forma parte de las herramientas y estrategias del salario emocional que realiza el área de gestión humana para mantener a sus colaboradores motivados y comprometidos. (Pérez, 2020)

Cabe mencionar que el reconocimiento es tan importante dentro de una organización porque ayuda a tener un mejor ánimo, nuestro trabajo es valorado como tal y esto trae como finalidad resultados positivos y por ende el rendimiento en el trabajo sea proactivo y eficaz para el beneficio de la empresa.

Motivación

Según menciona Padovan (2020), que la motivación laboral abarca diferentes aspectos de la ciencia del comportamiento, como la psicología y la sociología. Se puede aplicar a empleados cualquiera sea su nivel jerárquico y organización. Permite conocer acerca de que pondera un empleado sobre su trabajo y que busca en él, un directivo dedicado debe

conocer y aplicar diversas técnicas de motivación que le permita mejorar la calidad de vida laboral. Cuando todos los empleados tienen un nivel aceptable de motivación, dan más de sí mismos y se esfuerzan por conseguir sus objetivos, lo cual se traducirá en un mejor rendimiento organizacional y en mayores beneficios para los grupos de interés. (p.5)

La motivación es el análisis del comportamiento del representante con sus trabajadores que da mejores resultados en la organización no solo en su desarrollo sino en la búsqueda de poder brindar una excelente atención de calidad y eso se puede lograr con buen liderazgo en donde los líderes tienen que influir de manera positiva que estos se desempeñen con entusiasmo, alrededor del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas propuestas a trazar.

Dimensión 2: Participación

La participación de los trabajadores contribuye a la democratización de la empresa y a su sostenibilidad económica y social; por ello se considera un elemento consustancial a las modernas empresas sociales y de la economía social y un objetivo para toda empresa socialmente responsable.(Garcia,2018)

Según Neffa (2020) hace mención que la participación de los trabajadores en la gestión no es algo fácil ni la panacea universal para solucionar problemas de gestión empresarial, puesto que su implementación implica una redistribución de poder de gestión en favor de los trabajadores, requiere la cooperación leal por parte de ambos actores y aceptar negociar sin dejar de lado los legítimos intereses de ambos, por lo que termina siendo una instancia muy útil para la resolución de conflictos de intereses. (p.30)

Si para un mismo, trabajo hay demasiado personal dedicado a ello, será inútil reclamar la implicación individual. Para favorecer la participación y el compromiso de todos los miembros. Para evitar el problema de las jerarquías y las responsabilidades de los niveles habrá que simplificar los organigramas a través por ejemplo del desarrollo del puesto de trabajo, que se consigue a través del aumento de la cualificación de tareas, o diversificando las actividades. Según (Capital Humano, 2018)

La participación guarda de una u otra manera una estrecha relación con las oportunidades que se dan dentro de la organización pero se tiene que tener en cuenta los medios necesarios como el compromiso y la responsabilidad que ayudan a tener un ambiente laboral como más sostenible, pero también la participación se pierde cuando se trata de imponer una regla y esto no favorece a la socialización hay que tener un equilibrio adecuado para poder brindar una buena calidad en el proceso de sus productos o servicios, ya que esto ayudara a crear un plan para llegar al éxito.

Indicadores

Compromiso

Según menciona el autor Maldonado (2018) si todas las empresas fijaran la suficiente atención en su talento humano ofreciéndoles un empleo de calidad donde el compromiso organizacional sea voluntario y los beneficios sean compartidos; se evitarían muchísimos problemas en los departamentos y áreas de toda institución, de ahí surgen muchos de los problemas que actualmente adolecen las organizaciones. (p.10)

El comportamiento viene a hacer la capacidad que tiene las personas por tomar obligaciones ante un hecho o situación. En las organizaciones las persona toman conciencia de la importancia que se da en determinar y cumplir una determinada tarea, entonces es una virtud en donde el trabajador tiene que realizar para el éxito en los proyectos futuros que quieran lograr.

Responsabilidad

La responsabilidad social que pueden desarrollar las empresas, pueden generar cosas positivas y rentables, creando un circulo virtuoso entre la industria y la sociedad. La responsabilidad social genera muchas cosas positivas, por ejemplo, la inversión que se realiza en un futuro puede originar un mayor compromiso de los colaboradores con acciones de voluntariado. Según menciona (Andina, 2018)

Se considera la responsabilidad como la forma de asumir una obligación de cumplir con los retos que se demanden las organizaciones considerando las expectativas ya sean económicas o de desarrollo profesional para el bienestar de la entidad y la comunidad. También se habla de la responsabilidad de saber que ocurre en el entorno de la empresa y como se generar el bienestar adecuado para crecer como micro y pequeños empresarios y tener en primer lugar los objetivos que queremos brindar.

Dimensión 3: Mejora continua

Si bien es cierto la mejora continua llevada de la mano con la calidad de servicio es reconocida y aceptada como un elemento relevante para el correcto funcionamiento de la gestión de calidad y empresarial, muchas veces la perspectiva de mejora se ha centrado de forma limitada en la elaboración de procedimiento de acciones correctiva,

obviándose la realidad de enfocar la mejora continua en la calidad de servicio como un proceso de constante seguimiento. (Montes, 2018)

La mejora continua es una cultura, una forma de ser de las personas y de las organizaciones en donde mejorar es la meta fundamental. Para que una institución sea competitiva no basta con implantar mejoras aisladas o accidentales, sino que necesita ponerla en práctica de manera constante, estratégica y sistemática. En esto está el secreto de la continuidad y el éxito de la mejora para lo que se requiere disciplina y perseverancia. (Erazo y Salguero, 2021)

Talledo (2019) hace acotación el método Kaizen fundamenta la integración que impulsa a todos los colaboradores de una empresa realicen aportes para perfeccionar los procesos. Además, la metodología Kaizen se encuentra orientado al mejoramiento continuo gradual y ordenado de toda la empresa para que se desarrolle en armonía, pero a su vez sea proactiva. Así también, se considera que todos los pequeños aportes para la implementación de mejoras, tienen el potencial y repercuten directamente en mejorar de manera eficiente los procesos, y como otro punto fundamental que se genera una cultura organizacional que responderá con sus continuos aportes y participación frecuente de los colaboradores para conseguir soluciones. (p.43)

La mejora continua es el apoyo brindado para las empresas teniendo como principal indicar la comunicación contante encargadas de poder realizar todos los procesos administrativos en donde se ven los posibles errores o fallas que impiden el crecimiento de las metas a lograr. También se refiere a los procesos que nos ayudan a perfeccionar cualquier tipo de detalle que ocurra en la organización, más que todo dar lo mejor de

cada uno de los trabajadores y representantes, avanzando en base a la tecnología, que tenemos hoy en día y aprovecharla de manera positiva para poder alcanzar los ideales que se anhele en un futuro cercano.

Indicadores

Disciplina

Básicamente, la disciplina empresarial es lograr cumplir con la planificación estratégica y conquistar los resultados que fueron planificados. Una planificación empresarial exitosa cuenta con pasos y metas que involucra a todos los departamentos dentro del negocio, también detalla los pasos y mantiene el control de ellos. La disciplina es fundamental para el funcionamiento de cualquier organización para conquistar el éxito, sin embargo, también es necesario aplicar la disciplina en todos los aspectos de nuestra vida para poder alcanzar los objetivos que nos proponemos, ya sea en el ámbito profesional, emocional, económico y personal. (Leonor, 2020)

La disciplina es las organizaciones se debe a una buena planificación a que los objetivos están dando buenos resultados a lo largo de los años, pero también se debe al monitorio constante que tienen los representantes o dueños de las empresas hacia sus colaboradores para que las tareas encomendadas tengan el control adecuado para lograr resultados satisfactorios. Entonces se puede mencionar que la disciplina abarca muchos puntos importantes que harán de nuestra entidad tener siempre una mejora continua cada día mejorando con el paso del tiempo.

Perseverancia

La perseverancia es la constancia de hacer algo a pesar de las dificultades para lograr el éxito. También se le conoce como persistencia, tenacidad, determinación, poder de permanencia, constancia y determinación. Es por eso que la perseverancia es una pieza clave a la hora de ser un emprendedor, ya que con esta cualidad puedes superar desafíos que surgirán a lo largo del tiempo, a la hora de crear tu propia empresa o negocio. (Font, 2018)

Así mismo se confirma que la perseverancia es la convicción de salir adelante en nuestros proyectos, sueños, aspiración y anhelos que tengamos en el pasar del tiempo, sin importar lo que pueda pasar en el camino, ninguna empresa ha surgido de la noche a la mañana todo se da a través de la determinación que le pongas y parte de ello es que las empresas que utilizan la perseverancia como un punto clave dentro de sus organización obtienen éxito y sus negocios son reconocidos por los consumidores finales.

Las Micro y pequeñas empresas

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ministerio de trabajo y promoción de empleo, 2021)

Las mypes en la actualidad representan una importante fuente de trabajo para el ámbito laboral en cualquier país y ayuda de una u otra manera a desarrollar la economía, sostenibilidad de las personas trabajadoras que quieren salir delante de una manera digna y

honrada pero no todas tiene ese acceso a estos servicios financieros que no les facilita a desarrollarse como micro y pequeños empresarios como debe ser.

En efecto, no cabe duda de que las pequeñas empresas, a pesar de que ya cuentan con un grado de apalancamiento si es que se vuelven formales, sufren las deficiencias de la informalidad a pesar de su volumen de ventas, cuando todavía se manejan en forma paralela en el sector oscuro de la economía, alejados de los parámetros de la legalidad fiscal. (Hernández, Sánchez y Aguilar,2020)

Considerando que las micro y pequeñas empresas son de vital importancia y aportan beneficios económicos dentro de un país es necesario también mencionar que también hay una cantidad de desempleo que no ayuda a crecer de una manera uniforme que es lo que se espera por una falta comunicación, informalidad e ilegalidad de las personas que quieren comenzar a emprender un negocio. Entonces hay que tener estos puntos muy claros para el triunfo y desarrollo de cualquier tipo de negocio que un micro y pequeño empresario quiere alcanzar dentro de su sociedad para el beneficio y estabilidad de sus familias.

Características de las Mypes

Según el Ministerio de trabajo y promoción de empleo (2021), afirma que

Las micro y pequeñas empresas (en adelante, MYPES) deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- ✓ **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ **Pequeña Empresa:** Ventas anuales que superan las 150 UIT, hasta el monto máximo de 1,700 UIT.

Además, no deben encontrarse bajo alguno de los supuestos de exclusión del marco normativo de las MYPES. (p.3)

La microempresa tiene características fundamentales que dan un tipo de información a los micro y pequeños empresarios para ver si obtienen el mayor beneficio según la ley pero también se debe tener en cuenta los puntos específicos que te da las entidades como los trabajadores y cuanto es la cantidad de sus ventas que se den anualmente. Entonces las mypes deben tener un régimen tributario que fomente de una manera u otra al desarrollo y estabilidad de las organizaciones y más que todo la formalización de la misma pero también se debería tener la información necesario ya sea una persona natural o jurídica que quiera comenzar un pequeño negocio y las entidades también fomenten incentivos que motiven a los micro y pequeños empresarios.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) juegan un rol muy importante en el Perú y es justo destacar su labor emprendedora y en favor de la economía nacional. Según la asociación de emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las mypes aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y, por ello, están entre las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país. La mypes tiene una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación,

competitividad y lucha contra la pobreza. De hecho en conjunto, las mypes generan el 47% de empleo en América Latina. (Guzmán, 2018)

La importancia de las micro y pequeñas empresas es generar empleo a toda la sociedad lo más que se pueda pero tenemos que tener en cuenta una inversión o patrimonio que nos permita generar el negocio deseado obteniendo ganancias para el crecimiento de todos los trabajadores que quieran salir adelante. Aquí nos menciona que las mypes generan empleo, innovación y producción que da la gran oportunidad a la persona que quiere comenzar a emprender un negocio con pocos recursos financieros y puedan ellos mismos crear su propio éxito empresarial y genere así una formalización para el país.

Marco conceptual

Gestión de calidad

Según lo menciona Rodríguez y Díaz (2020) el sistema de gestión de calidad es importante para seguir en el mercado competitivo, para de esta manera lograr la diferencia con las otras organizaciones dando un valor extra a sus productos ofrecidos a los consumidores. También se refleja la estructura y la planificación que pueda alcanzar las metas fijadas para cumplir con los estándares que busca actualmente el mercado de hoy en día.

Liderazgo

Así mismo el autor Ríos (2020) señala que el liderazgo es un factor clave en las organizaciones y para la transformación de la sociedad de forma positiva, en las organizaciones es la capacidad de analizar y observar como los trabajadores cambian con

el paso de los años y entender sus mayores necesidades, es por ello que el liderazgo es la capacidad de equilibrar igualmente del poder blanco y el poder exigente.

Mype

Por lo expuesto el autor Cano (2020) señala que las mypes apoyen el desarrollo y emprendimiento del país. Considerando que las micro y pequeñas empresas son de vital importancia y aportan beneficios económicos dentro de un país es necesario también mencionar que también hay una cantidad de desempleo que no ayuda a crecer de una manera uniforme que es lo que se espera por una falta de comunicación, informalidad e ilegalidad de las personas que quieren comenzar a emprender un negocio. Entonces hay que tener estos puntos muy claros para el triunfo y desarrollo de cualquier tipo de negocio que un micro y pequeño empresario quiere alcanzar dentro de su sociedad para el beneficio y estabilidad de sus familias. Entonces las mypes deben tener un régimen tributario que fomente de una manera u otra al desarrollo y estabilidad de las organizaciones y más que todo la formalización de la misma pero también se debería tener la información necesaria ya sea una persona natural o jurídica que quiera comenzar un pequeño negocio y las entidades también fomenten incentivos que motiven a los micro y pequeños empresarios.

Comunicación

Por consiguiente los siguientes autores Dueñas y Gómez (2022) afirman que la comunicación es la herramienta esencial y estratégica para el crecimiento de las organizaciones. En la economía globalizada que vivimos hoy en día se caracteriza por el imparable crecimiento del internet, hoy en día hay una necesidad tan imperiosa por la

comunicación fluida empresarialmente, en donde el valor agregado impulse a las organizaciones a la cima del éxito.

Mejora continua

Del mismo modo lo expresa el autor Jiménez (2021) expresa que la mejora continua es el sin números de actividades diseñadas para garantizar una mejora gradual y continua a través de la medición y acciones permanentes. Las organizaciones que sobresalen en la mejora continua incluyen dentro de ellas los valores necesarios para tener un ambiente más sano a la hora de trabajar y solucionar problemas, se tiene que estar mentalmente involucrados en los procesos de la mejora continua para que la empresa pueda sobresalir corto plazo.

III. HIPÓTESIS

Según Westreicher (2022) la hipótesis es una proposición que aún no ha sido corroborado en su totalidad y a partir de la cual se puede realizar una investigación bien estructurada. Cuando es descriptivo no será necesario usar hipótesis. Entonces se menciona que la hipótesis es la afirmación que puede ser o no cierta. Por lo tanto, se diagnostica en base a hechos en los cuales pueden determinar supuestos, tal propuesta abandonara en fin su estatus de hipótesis para asumir su papel de tesis .La hipótesis puede relacionarse en la evidencia científica mediante procesos que presenten sustento para comprobarla o refutarla.

En la presente investigación titulada Propuesta de mejora de Liderazgo y Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. No se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño de investigación: No experimental-Transversal - descriptivo- de propuesta.

No experimental

El diseño no experimental no tiene determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de forma alguna. Existen muchas razones para realizar este tipo de estudio. Primero, un número de características o variables no están sujetas, o no son receptivas a manipulación experimental. (Rodríguez, 2020)

Fue no experimental, porque no se manipularon deliberadamente a las variables de liderazgo y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificación alguna.

Fue Transversal. Un tipo de investigación observacional que analiza y estudia datos de variables recogidas en un lapso de tiempo. Las recopilaciones de datos se hacen en el presente, es decir, al momento de iniciar la investigación. Los estudios transversales son bastante rápidos de realizar, las variables se recolectan en un determinado periodo de tiempo y es el punto de partida para futuras investigaciones. (Ayala, 2021)

Fue transversal, porque el estudio de investigación en Propuesta de mejora de liderazgo y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás garatea del distrito de nuevo Chimbote, 2022. Se desarrolló en un espacio y tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin que especifica en el año 2022.

Fue descriptivo. La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Guevara, Arguello y molina, 2020)

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque solo se describió las principales características de Liderazgo y Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

De propuesta. La propuesta de investigación es un documento académico que contiene precisión y claridad, ayuda a mejorar la calidad de la investigación, su principal función es dar solución a aspectos que no son válidos dentro de una organización. (Iglesias, 2021)

La investigación fue de propuesta porque se realizó un plan de mejora a los resultados de la presente investigación denominada: Propuesta de mejora de Liderazgo y Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector

comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de nuevo Chimbote, 2022.

4.2. Población y muestra

Población

La población es aquel grupo de personas que es de interés de los investigadores en un estudio estadístico afectado un determinado proyecto, en otras palabras, se conforma por el conjunto de individuos sobre los que se efectúa una evaluación o análisis estadístico. Es el conjunto de individuos sobre el cual es factible realizar la investigación. (Westreicher, 2022)

Población: Para las variables Gestión de calidad y liderazgo se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. En realidad, pocas veces es imposible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. (Ocampo, 2020)

Muestra: Para las variables Gestión de calidad y liderazgo se utilizó una muestra de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro

piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Se utilizó una muestra censal.

Criterios de Inclusión

Gestión de Calidad y Liderazgo

- a) Representantes

Criterios de Exclusión

Gestión de calidad y Liderazgo

- a) Personal de servicio
- b) Personal de Limpieza

4.5. Definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
LIDERAZGO	El liderazgo se puede mencionar como la dirección correcta y buena comunicación de un grupo social entre el líder y sus trabajadores de una manera en la cual todos aporten sus ideas y desacuerdos para así de una manera colectiva todos puedan interactuar entre si y se pueda sacar adelante una organización sea de bienes o servicios. También se menciona sobre el éxito empresarial que se desea desarrollar. (Solanelas, 2014)	Comunicación	Empatía	1. ¿Usted actúa empáticamente comprendiendo alguna falencia que tengan sus trabajadores?	Cuestionario aplicado a los representantes	LIKERT
				2. ¿Considera usted que ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes?		
				3. ¿Usted piensa que la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores?		
				4. ¿Usted tiene en cuenta que el ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores?		
		Interacción	Entusiasmo	5. ¿Considera usted que sus trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa?		
				6. ¿Usted considera que el entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento de us empresa?		
				7. ¿El entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores finales a su empresa?		
				8. ¿Considera usted que los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido?		
		Dirección	Conocimientos	9. Usted a medida utilice conocimientos estratégicos este ayuda a multiplicar sus ganancias?		
				10. ¿Considera que los conocimientos demuestran las habilidades y destrezas del trabajador?		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD	Actualmente los patrones de comercio y globalización exigen que todas las organizaciones garanticen el cumplimiento de requisitos básicos en sus productos y/o servicios, para asegurar la eficiencia, calidad, confianza y satisfacción de los clientes. La implementación de un sistema de gestión de calidad proporciona elementos y herramientas para mejorar y fortalecer los procesos que contribuyen a la mejora continua satisfacer las necesidades de los consumidores finales, e incrementa la participación y competitividad de la empresa. (Perez,2021)	Satisfacción	Reconocimiento	11. ¿Usted brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades?	Cuestionario aplicado a los representantes	LIKERT
				12. La empresa reconoce el desempeño o dedicación?		
			Motivación	13. La empresa motiva a sus trabajadores de manera empática?		
				14. Usted considera que la motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas?		
		15. Considera que las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador?				
		Participación	Compromiso	16. ¿Usted se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores?		
				17. Usted se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente?		
			Responsabilidad	18. ¿Usted brinda protección a sus trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad?		
		Mejora continua	Disciplina	19. ¿Usted imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta?		
			Perseverancia	20. ¿Usted es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Para el desarrollo de datos se utilizó como técnica la encuesta. Según los autores Tamayo y Silva (2022) con esta técnica de recolección de datos, da a lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Entre las modalidades de encuestas se puede destacar, encuestas por teléfono, por correo, online. (p.4)

La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta, la cual estará direccionada a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Instrumentos

Para los autores Cisneros, et al (2022) este instrumento consiste en una serie de preguntas organizadas, estructuradas y específicas, que permiten medir y evaluar una o varias de las variables definidas en el estudio. En el cuestionario las preguntas, abiertas o cerradas, entre otras, y sus contenidos son tan variados como los aspectos que se pretendan medir, sin embargo, cada pregunta y sus posibles respuestas deben ser diseñadas, implementadas y valoradas con rigor estadístico, y el esquema a seguir debe obedecer a un orden en gran medida jerárquico para asegurar la calidad del resultado. (p.14)

El instrumento que se utilizó es el cuestionario y está elaborado por 20 preguntas, las cuales las 20 estarán dirigidas a los representantes de las mypes, referente a las variables gestión de calidad y liderazgo. Las preguntas se realizaron en escala Likert. (Anexo 5)

4.5. Plan de análisis.

Es un mapa de ruta sobre organizar y analizar los datos. Responde a las preguntas principales de la investigación, ajustar los instrumentos para obtener las variables necesarias en el análisis. Permite la tabulación, representación y descripción de una serie de datos presentando dicha información de forma comprensible. (Barrientos, 2020)

Los programas informáticos como el Word, Excel y Power Point son piezas fundamentales para cumplir tareas específicas en donde el investigador presenta de forma eficiente el trabajo a realizar. Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizaron los programas informáticos como el Word en donde se realizó la redacción de la investigación, también se hizo uso del Microsoft Excel para la realización de la tabulación y cuadros estadísticos para poder así plasmar los resultados de manera cuantitativa y descriptiva de la información obtenida con el instrumento cuestionario así mismo nos ayudó para realizar las tablas de la información así mismo nos ayudó a realizar las tablas y figuras. Además, se utilizó PDF para la presentación final del proyecto de investigación. Otro programa que se utilizó es el Microsoft Power Point

para la presentación de diapositivas para la exposición del trabajo de investigación y el Turnitin que evidenciara la similitud de otras investigaciones.

4.7. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANALISIS
Propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.	¿La propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si la propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Determinar las principales características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>- Describir las principales características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>- Determinar las principales características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Definir las principales características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p>Variable 1: Liderazgo</p> <p>Variable 2: Gestión de Calidad</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Se utilizó el diseño de investigación: No experimental-transversal-descriptivo de propuesta</p>	<p>Población</p> <p>Para las variables liderazgo y gestión de calidad se utilizó una población de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>Para las variables liderazgo y gestión de calidad se utilizó una muestra de 10 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022. Se utilizó una muestra censal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario en escala Likert.</p>	Se utilizó los diferentes programas de Microsoft (Word, Excel, PDF, Power point y Turnitin).

		<p>Determinar las principales características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>- Describir las principales características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p>- Elaborar una propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del código de ética de la universidad Uladech católica (2021):

Protección a las personas. Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad y como lo solicitaron, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos; finalmente, si deseaban ya no otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitará que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación y derecho a estar informado. El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho

consentimiento. También se aclararán las dudas de los encargados de las micro y pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

Beneficencia no maleficencia. Se aclaró a los representantes de las microempresas que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpirá en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios que obtendrá como conocimiento de aspectos en torno a la atención al cliente y su relevancia para una administración de calidad.

Justicia. Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicarán las mismas preguntas. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica. Se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre y apellido solo se contemplarían en el consentimiento informado y, la razón social y dirección del negocio sí se encontrarían en el trabajo de investigación. También se comunicó que las

respuestas brindadas se utilizarían solo para el desarrollo de la investigación. Finalmente, se solicitó permiso a los representantes de las micro y pequeñas empresas para tomar fotografía a la parte externa de su establecimiento, pero no se hizo tal acción porque los negocios no concedieron la autorización.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Comunicación	N	%
Empatía comprendiendo algunas falencias		
Siempre	3	30.00
Casi siempre	7	70.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Empatía permite relaciones más eficientes		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Empatía ayuda a la buena comunicación		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 2

Características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Interacción	N	%
Trabajadores se sienten entusiasmados		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	8	80.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	10.00
Algunas veces	9	90.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 3

Características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Dirección	N	%
Conocimientos impartidos mejor el reconocimiento		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	7	70.00
Algunas veces	3	30.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Conocimientos estratégicos multiplica sus ganancias		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	6	60.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Conocimientos demuestran las habilidades del trabajador		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	10	100.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 4

Características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Satisfacción de la gestión de calidad	N	%
Reconocimientos o incentivos a sus colaboradores		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	3	30.00
Muy pocas veces	7	70.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Reconoce el desempeño o dedicación		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	10	100.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Motiva a sus trabajadores de manera empática		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 5

Características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Participación	N	%
Compromiso a pagar el salario puntualmente		
Siempre	2	20.00
Casi siempre	8	80.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Capacitación a sus trabajadores de forma eficiente		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	10	100.00
Total	10	100.00
Brinda protección a sus trabajadores con los protocolos de bioseguridad		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 6

Características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Mejora continua	N	%
Medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	4	40.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Perseverante en cuanto al rendimiento laboral		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	4	40.00
Algunas veces	6	60.00
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 7

Propuesta de mejora de liderazgo y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema	Acciones de mejora	Responsables
Empatía	El 70.00% casi siempre muestra empatía con el trabajador	No se ejerce un liderazgo empático	Mala imagen para la empresa tanto a nivel interno como externo. Incluso puede llegar a traducirse en un deterioro de la relación con sus clientes en forma de aumento de quejas y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar la opinión de los empleados a través de encuestas que permitan obtener información útil y enfocada sobre las medidas a adoptar. • Mantener una comunicación fluida entre empleados y alta directiva, dado que permite a la plantilla conocer qué están haciendo bien y qué podrían hacer mucho mejor. 	Dueño/colaboradores
Entusiasmo	El 80.00% algunas veces el trabajador se encuentra entusiasmado.	Insatisfacción del personal, debido a que consideran que el trabajo es rutinario.	Pérdida del sentido de pertenencia con su trabajo y su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones periódicas en la empresa, para identificar las necesidades insatisfechas por los trabajadores, esto permitirá adoptar soluciones y la corrección de fallos y aumentar la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando. 	

Reconocimiento	El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores	Desconocimiento de como implementar un plan de incentivos	Menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores y entre éstos y sus superiores. Baja autoestima y el estrés de los empleados y como consecuencia mayor absentismo laboral	Instaurar programas de reconocimiento y otorgar premios. <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1. Determinar cada que cierto tiempo se otorgaran los incentivos. • Paso 2. Adecuar los incentivos salariales a los diferentes perfiles de trabajadores. • Paso 3. Seleccionar los incentivos. • Paso 4. Publicar los objetivos y el plan de incentivos escogido 	Dueño/colaboradores
Capacitaciones	El 100.00% nunca realiza capacitaciones	Desconocimiento de como implementar un plan de capacitación.	Pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. Los empleados se sientan poco valorados en la empresa, pues se evidencia poco conocimiento en el funcionamiento de su cargo y las necesidades particulares que este requiere.	Implementar un plan de capacitación. Para ello se debe cumplir con el siguiente esquema: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del plan de capacitación. • Alcance. • Metas y estrategias • Modalidad y técnicas de capacitación • Temas a tratar. • Recursos (humanos, materiales) • Financiamiento • Cronograma de capacitación. 	

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolas Garatea del Distrito de Nuevo Chimbote.

Dirección: Urbanización Nicolás Garatea

2. Misión

Satisfacer las necesidades de celebración de nuestros clientes Implementando estrategias innovadoras y profesionales que permiten la eficacia, responsabilidad, compromiso y dinamismo con el mejor equipo laboral así también buscar y brindar el mejor servicio de logística en decoraciones, piñatería y animación para todo tipo de eventos sociales, teniendo como eje fundamental, hacer realidad la fiesta que sueñan nuestros clientes

3. Visión

Ser una empresa líder en el campo de la decoración, brindando la confianza, calidad y dinamismo que meritan cada uno de los eventos de nuestros clientes. Busca expandir sus puntos de atención en diversas ciudades del Perú, suministrando servicios completos que garanticen el éxito de todos los eventos celebrativos, ya sea a nivel empresarial o social

4. Objetivos

Mejorar la calidad del servicio en un 5% a través de estudios de mercado.

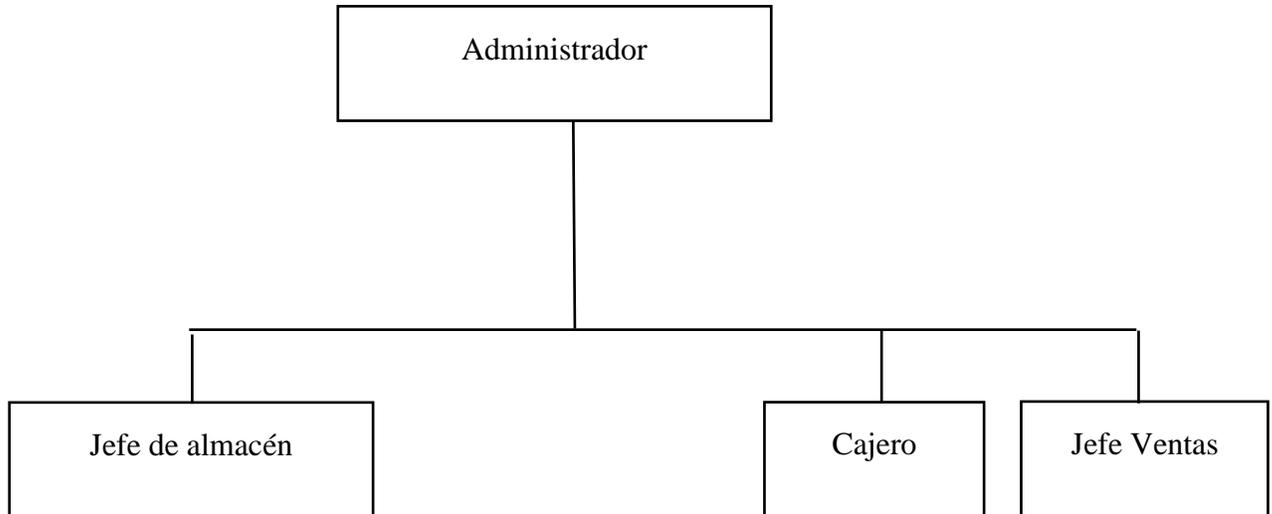
Mejorar el nivel de satisfacción del cliente en un 10% en 2 meses.

Mejorar la productividad del personal en un 15%, incrementando su satisfacción laboral.

5. Productos y/o servicios

Esta venta se dedica principalmente a la fabricación para clientes finales y para mayoristas de piñatas.

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos en Mercadeo • Negocios internacionales • Gestión humana • Finanzas • Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias. • Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador. • Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa • Atender todas aquellas personas que necesiten información. • Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social. • Revisión de la contabilización de los documentos
Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Manejo del software de control logístico • Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción. • Prever las necesidades de materias primas y componentes. • Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras. • Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados. • Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística. • Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año

	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras. • Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas. • Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario. • Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía. • Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> • Gran demanda para los servicios de fiestas infantiles. • El cliente está dispuesto a ofrecer una fiesta personalizada • Obtener recomendaciones de parte de nuestros clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Pandemia por el COVID 19 y con ello la desaceleración de la economía a nivel nacional. • Competencia de las piñaterías y locales comerciales existentes en el mercado, con precios muy bajos. • Sustitución de productos y servicios.
Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • Diversidad en el portafolio de productos y servicios • Tarifas acordes a la calidad de los servicios. • Elaboración de productos y opciones de acuerdo con la necesidad del cliente. 	F – O <ul style="list-style-type: none"> • Divulgar de manera concisa el portafolio de productos y servicios masivamente (penetración en el mercado). • Consolidar los servicios integrales personalizados para la organización de un evento infantil (penetración en el mercado) • Mantener tarifas justas que permitan al cliente adquirir la mayor cantidad de los servicios en un evento, y recomendarlos (enfoque de costo) 	F – A <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un portafolio con diversidad de productos y servicios innovadores, que permitan abarcar aspectos que no abarcan los competidores y sustitutos (penetración en el mercado) • implementar una estrategia de diferenciación que permita servicios innovadores a precios justos (diferenciación) • Ofrecer un servicio personalizado, acorde con la necesidad específica del cliente (diferenciación)
Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Al ser una empresa nueva el reconocimiento no es tan notable comparado con otras empresas • Carencia de publicidad. • Cantidades limitadas de 	D – O <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar y usar métodos de marketing que permitan dar a conocer la compañía en el mercado existente (penetración de mercado) • Optimizar y potencializar los procesos de producción para poder satisfacer las 	D – A <ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas publicitarias de forma permanente para que la compañía pueda ser considerada como una opción favorable dentro el mercado actual (penetración en el mercado)

<p>inventario, por lo cual es restringida la prestación inmediata del servicio.</p>	<p>demandas (desarrollo de producto).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darse a conocer como un servicio integral, innovador y diferenciado, con enfoque en fiestas personalizadas (penetración en el mercado). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el inventario de acuerdo con temas existentes y nuevos (desarrollo de productos). • Reforzar los estudios de marketing y experimentar y registrar aciertos y desaciertos para encaminar la compañía a competir en el mercado (penetración en el mercado).
---	---	--

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencia del problema
Empatía	El 70.00% casi siempre muestra empatía con el trabajador	No se ejerce un liderazgo empático	Mala imagen para la empresa tanto a nivel interno como externo. Incluso puede llegar a traducirse en un deterioro de la relación con sus clientes en forma de aumento de quejas y reclamaciones.
Entusiasmo	El 80.00% algunas veces el trabajador se encuentra en entusiasmado.	Insatisfacción del personal, debido a que consideran que el trabajo es rutinario.	Pérdida del sentido de pertenencia con su trabajo y su empresa.
Reconocimiento	El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores	Desconocimiento de como implementar un plan de incentivos	Menor productividad y mayores conflictos entre los trabajadores y entre éstos y sus superiores. Baja autoestima y el estrés de los empleados y como consecuencia mayor absentismo laboral
Capacitaciones	El 100.00% realiza capacitaciones	Desconocimiento de como implementar un plan de capacitación.	Pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. Los empleados se sientan poco valorados en la empresa, pues se evidencia poco conocimiento en el funcionamiento de su cargo y las necesidades particulares que este requiere.

9. Problemas

Problemas encontrados	Surgimiento del problema
El 70.00% casi siempre muestra empatía con el trabajador	No se ejerce un liderazgo democrático
El 80.00% algunas veces el trabajador se encuentra en entusiasmado.	Insatisfacción del personal, debido a que consideran que el trabajo es rutinario.
El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores	Desconocimiento de como implementar un plan de incentivos
El 100.00% nunca realiza capacitaciones	Desconocimiento de como implementar un plan de capacitación.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Empatía	El 70.00% casi siempre muestra empatía con el trabajador	Considerar la opinión de los empleados a través de encuestas que permitan obtener información útil y enfocada sobre las medidas a adoptar y mantener una comunicación fluida entre empleados y alta directiva, dado que permite a la plantilla conocer qué están haciendo bien y qué podrían hacer mucho mejor.
Entusiasmo	El 80.00% algunas veces el trabajador se encuentra en entusiasmado.	Realizar reuniones periódicas en la empresa, para identificar las necesidades insatisfechas por los trabajadores, esto permitirá adoptar soluciones y la corrección de fallos y aumentan la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando.
Reconocimiento	El 70.00% muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores	Instaurar programas de reconocimiento y otorgar premios. <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1. Determinar cada que cierto tiempo se otorgaran los incentivos. • Paso 2. Adecuar los incentivos salariales a los diferentes perfiles de trabajadores. • Paso 3. Seleccionar los incentivos. • Paso 4. Publicar los objetivos y el plan de incentivos escogido

Capacidad	El 100.00% nunca realiza capacitaciones	Implementar un plan de capacitación. Para ello se debe cumplir con el siguiente esquema: <ul style="list-style-type: none">• Objetivo del plan de capacitación.• Alcance.• Metas y estrategias• Modalidad y técnicas de capacitación• Temas a tratar.• Recursos (humanos, materiales)• Financiamiento• Cronograma de capacitación.
-----------	---	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Considerar la opinión de los empleados a través de encuestas que permitan obtener información útil y enfocada sobre las medidas a adoptar y mantener una comunicación fluida entre empleados y alta directiva, dado que permite a la plantilla conocer qué están haciendo bien y qué podrían hacer mucho mejor.	Administrador y colaborador	s/. 2000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras	15 días
Realizar reuniones periódicas en la empresa, para identificar las necesidades insatisfechas por los trabajadores, esto permitirá adoptar soluciones y la corrección de fallos y aumentan la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando.	Administrador y colaborador	s/. 2000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras. Informes a través de encuesta de satisfacción del cliente.	15 días
Instaurar programas de reconocimiento y otorgar premios. <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1. Determinar cada que cierto tiempo se otorgaran los incentivos. • Paso 2. Adecuar los incentivos salariales a los diferentes perfiles de trabajadores. • Paso 3. Seleccionar los incentivos. Paso 4. Publicar los objetivos y el plan de incentivos escogido	Administrador y colaborador	s/. 2000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras. Informes a través de encuesta de satisfacción a los empleados.	15 días
Implementar un plan de capacitación. Para ello se debe cumplir con el siguiente esquema:	Administrador y colaborador	s/. 2000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las	60 días

<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del plan de capacitación. • Alcance. • Metas y estrategias • Modalidad y técnicas de capacitación • Temas a tratar. • Recursos (humanos, materiales⁹) • Financiamiento • Cronograma de capacitación. 			computadoras	
---	--	--	--------------	--

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2022																					
				Abril				Mayo				Junio				Julio									
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
1	Considerar la opinión de los empleados a través de encuestas que permitan obtener información útil y enfocada sobre las medidas a adoptar y mantener una comunicación fluida entre empleados y alta directiva, dado que permite a la plantilla conocer qué están haciendo bien y qué podrían hacer mucho mejor.	01-04-22	15-04-22			X																			
2	Realizar reuniones periódicas en la empresa, para identificar las necesidades insatisfechas por los trabajadores, esto permitirá adoptar soluciones y la corrección de fallos y aumentan la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando.	16-04-22	30-04-22				X																		
3	<p>Instaurar programas de reconocimiento y otorgar premios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paso 1. Determinar cada que cierto tiempo se otorgaran los incentivos. • Paso 2. Adecuar los incentivos salariales a los diferentes perfiles de trabajadores. • Paso 3. Seleccionar los incentivos. • Paso 4. Publicar los objetivos y el plan de incentivos escogido 	01-05-22	15-05-22								X														

4	<p>Implementar un plan de capacitación. Para ello se debe cumplir con el siguiente esquema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo del plan de capacitación. • Alcance. • Metas y estrategias • Modalidad y técnicas de capacitación • Temas a tratar. • Recursos (humanos, materiales⁹) • Financiamiento • Cronograma de capacitación. 	16-05-22	16-07-22																								
---	---	----------	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Empatía comprendiendo algunas falencias: El 70.00% de los representantes manifestaron que casi siempre actúan empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores. Se observa que la mayoría de los representantes son conscientes de que la empatía permite detectar algunos errores que cometen sus trabajadores, en este sentido la empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional, esto coinciden con Coronado (2018) quien explico que la empatía “permite que las personas puedan tener cierto tipo de conexión con otra persona y así poder entender sus sentimientos, pensamientos, conducta y emociones, es decir permite tener acercamiento a las personas desde otro ángulo” (p. 10). Por ende, ser empático significa ser capaz de ver el mundo como la persona que tienes enfrente, conseguir compartir y comprender sus sentimientos, necesidades, preocupaciones y actuar en consecuencia, sea cual sea tu puesto de trabajo, la empatía beneficiará la relación con trabajadores y colaboradores, ya que mejora notablemente la comunicación y la relación interpersonal.

Empatía permite relaciones más eficientes: El 80.00% de los representantes manifestaron que siempre ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que, en un entorno laboral empático, los profesionales se toman el tiempo para escuchar

y comprender las necesidades del equipo y/o los compañeros, esto coinciden con Coronado (2018) quien explico que ser empático es siempre óptima y aporta el apoyo necesario, tanto por parte del responsable del equipo como de los compañeros, para hacer frente a los retos y dificultades que puedan presentarse, por ejemplo, atención al cliente sea muy beneficiosa porque fomenta la percepción positiva de la marca por parte del público, crea un sentimiento de pertenencia con su comunidad y puede ser un elemento diferenciador frente a la competencia.

Empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores: El 70.00% de los representantes manifestaron que siempre la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores. Se observa que la mayoría de los representantes en cuanto a los trabajadores, la empatía permitirá crear un ambiente de trabajo respetuoso en el que todas las normas de convivencia se cumplieren, por lo que no haría falta invertir esfuerzos y tiempo en labores de mediación para resolver conflictos, esto coinciden con Coronado (2018) quien explico cada trabajador velaría por sus intereses, así como por los del resto y, por ende, por los de la empresa. Por otro lado, en cargos más altos, como directores, ejecutivos y/o responsables de equipo, es interesante fomentar la empatía laboral para garantizar un buen liderazgo.

Empatía ayuda a la buena comunicación: El 100.00% de los representantes manifestaron que siempre consideran que ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores. Se observa que la totalidad de los representantes consideran que la empatía mejora la comunicación; sin embargo, ser empático no sólo mejora la comunicación en la empresa. Las personas empáticas, además, debido a esa facilidad de

la que disponen para comprender a los demás, tienen una predisposición especial para algunas de las competencias más demandadas últimamente en el mercado laboral: atención al público, capacidad de liderazgo, habilidades de negociación y trabajo en equipo, esto coinciden con Coronado (2018) quien explico que la empatía puede ayudar a entender las necesidades de los compañeros permite proporcionarles el apoyo que necesitan para seguir adelante, para hacer frente a los retos o para solucionar dificultades, nos permite escuchar, entender a todas las partes y tener en cuenta el punto de vista de todos los implicados haciendo mucho más fácil llegar a un acuerdo común, en vez de dar una orden de forma unilateral

Tabla 2. Características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Trabajadores se sientes entusiasmados: el 80.00% de los representantes manifestaron que algunas veces los trabajadores se sientes entusiasmados de ser parte de su empresa. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que los miembros de la empresa no se sienten entusiasmados por empezar un día de trabajo, podemos decir que el entusiasmo es un indicador que ayuda a medir el grado de satisfacción, compromiso y dedicación que tienen los trabajadores con la empresa. Por lo tanto, debe ser un aspecto que siempre debe predominar en todas las empresas para garantizar que de manera global exista un desarrollo positivo de todos los recursos, esto coinciden con Benegas y Turio (2019) menciona que un clima organizacional negativo, con un ambiente insoportable, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizará las ganas de

trabajar y el entusiasmo será nulo dado que la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores.

Entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento: el 100.00% de los representantes manifestaron que el entusiasmo siempre es parte fundamental para el crecimiento de su empresa. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que el tener entusiasmo implica predisposición, te facilita el trabajo y el de tus compañeros, así como la consecución de objetivos, mejora el clima laboral, ofrece una mejor imagen de cara al cliente externo, aporta valor añadido, influye en promociones internas, mejoras en las condiciones laborales, etc., esto coinciden con el autor Lázaro (2019) explica que el “entusiasmo y felicidad se trata de experimentar situaciones que nos hagan sentir alegres, en paz, que generen en nosotros un cierto bienestar, y con ello, no tener sentimientos de tristeza” (p. 33). Por lo tanto, el entusiasmo o pasión por el trabajo a realizar implica atención, esfuerzo, empeño e interés por el desarrollo de la actividad o trabajo desempeñado.

Entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores: el 90.00% de los representantes manifestaron que algunas veces el entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que el entusiasmo puede permite mejora el entorno laboral y el trabajo en equipo, incrementa el compromiso y el rendimiento, fortalece el aprendizaje y la comunicación, ayuda a la motivación individual y grupal y estimula la innovación y la creatividad, esto coinciden con el autor Lázaro (2019) quien menciona que el entusiasmo mejora el entorno laboral

y el trabajo en equipo, incrementa el compromiso y el rendimiento, fortalece el aprendizaje y la comunicación y ayuda a la motivación individual y grupal.

Tabla 3. Características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Conocimientos impartidos mejora el reconocimiento: el 70.00% de los representantes manifestaron que casi siempre los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido, estos resultados difieren con Sánchez (2019) quien encontrado el 92 % del representante tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que el líder debe mostrar buena capacidad para transmitir buenos conocimientos a sus colaboradores, además de imprimir valor y hacer mejorar los procesos y actividades que se llevan a cabo en la empresa y en su equipo en particular. Debe poseer visión de futuro para ser capaz de predecir los cambios y adaptar las estructuras de la empresa a estas modificaciones. Por eso en el entorno empresarial se habla del líder transformador.

Conocimientos estratégicos multiplica sus ganancias: el 60.00% de los representantes manifestaron que algunas veces a medida que se utilice los conocimientos estratégicos este ayudara a multiplicar sus ganancias, estos resultados difieren con Sánchez (2019) quien encontrado el 100% afirman que contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que una de las tantas estrategias de gestión del conocimiento es la motivación, la cual proporciona

incentivos y recompensas a cambio de ciertos comportamientos. Por lo general, el primer paso será llevar a cabo un programa de gestión del cambio para alinear la cultura y los valores de una organización a la gestión del conocimiento.

Conocimientos demuestran las habilidades del trabajador: el 100.00% de los representantes manifestaron que casi siempre los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador, estos resultados difieren con Sánchez (2019) quien encontrado el 50% tiene conocimiento referente a la red corporativa. Se observa que la totalidad de los representantes consideran que el trabajador que conto con buenos conocimientos sobre su función fueron lo que mayor desempeño tuvieron; sin embargo, el líder no es capaz de hacer que los seguidores se comprometan e identifiquen con los objetivos de la empresa. Además, el líder no tiene capacidad para contribuir a que se establezcan relaciones de colaboración en el equipo y a que los seguidores sientan que sus aportaciones repercuten en la consecución de los objetivos.

Tabla 4. Características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Reconocimientos o incentivos a sus colaboradores: el 70.00% de los representantes manifestaron que muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades. Se observa que la mayoría de los representantes consideran en la empresa no se brinda reconocimientos debido a que no cuentan con un plan, podemos decir que el reconocimiento laboral tendrá éxito si

se basa en un plan liderado por el área de talento humano de la empresa dirigido a mejorar la satisfacción laboral y los objetivos organizacionales. Lo cual termina siendo, una estrategia eficaz para mejorar el compromiso de los colaboradores e incrementar su rendimiento y productividad; así como para retener y atraer los mejores talentos; esto coincide con el autor Pérez (2020) quien menciona que la estrategia vital para reconocer el trabajo valioso y esfuerzo de cada uno de los clientes internos para un mayor compromiso. El reconocimiento forma parte de las herramientas y estrategias del salario emocional que realiza el área de gestión humana para mantener a sus colaboradores motivados y comprometidos.

Reconoce el desempeño o dedicación: el 100.00% de los representantes manifestaron que algunas veces reconoce el desempeño o dedicación. Se observa que la totalidad de los representantes consideran que antes de comenzar a entregar incentivos y reconocimientos a colaboradores, crea una política en la que expliques de forma clara tu programa de motivación, esto les transmite que cualquiera puede ser reconocido por su trabajo y su talento, y no por favoritismo; esto coincide con el autor Pérez (2020) quien menciona el reconocimiento es tan importante dentro de una organización porque ayuda a tener un mejor ánimo, nuestro trabajo es valorado como tal y esto trae como finalidad resultados positivos y por ende el rendimiento en el trabajo sea proactivo y eficaz para el beneficio de la empresa.

Motiva a sus trabajadores de manera empática: el 80.00% de los representantes manifestaron que siempre motiva a sus trabajadores de manera empática. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que sus trabajadores buscan ser mejores en

lo que hacen por ende existe necesidad de aplicar la motivación desde la visión profesional, debido que es el estímulo energizante. Podría definirse como la capacidad de las personas de ser realistas sobre sí mismas y sus carreras. Las personas con un alto conocimiento de la carrera tienen una comprensión precisa de sus fortalezas y debilidades y establecen objetivos profesionales más claros, esto coincide con el autor Padovan (2020) quien menciona que la motivación es el análisis del comportamiento del representante con sus trabajadores que da mejores resultados en la organización no solo en su desarrollo sino en la búsqueda de poder brindar una excelente atención de calidad y eso se puede lograr con buen liderazgo en donde los líderes tienen que influir de manera positiva que estos se desempeñen con entusiasmo.

Motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas: el 100.00% de los representantes manifestaron que siempre la motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas. esto coincide con el autor Machuca (2020) quien menciona que la satisfacción es la motivación que tienen los trabajadores, al incluir una buena Gestión de Calidad, queriendo buscar el incentivo o reconocimiento necesario para el crecimiento personal del trabajador dentro de la organización, pero se tiene que estar en constantes capacitaciones, tener seminarios y charlas que ayuden a seguir mejorando y no cometer los mismos errores en la empresa y sentirse parte de ella, que no se vea como un trabajo forzado sino que se sientan satisfechos con el trabajo que están realizando. Se observa que la totalidad de los representantes consideran que la motivación de las personas en el contexto laboral depende de numerosos factores, entre los que destacan (sin ánimo de exhaustividad) el compromiso con la organización, el estilo de liderazgo

existente en los equipos de trabajo, las relaciones con los compañeros, la compensación que se percibe, los objetivos que se plantean, el tipo de tarea que se va a realizar, el grado de responsabilidad, el reconocimiento sobre el trabajo realizado.

Condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador: el 100.00% de los representantes manifestaron que siempre las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador. Podemos decir que la totalidad consideran que es necesario crear un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los diferentes integrantes de la compañía. Es la forma correcta de aumentar la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo. También es necesario para que los trabajadores se sientan identificados con los valores de la empresa, esto coincide con Montes (2018) quien explico que un trabajador con buenas condiciones laborales, se sentirá motivado, valorado y con ganas de trabajar. La explicación es sencilla, cuando realizamos actividades que nos gustan y nos sentimos valorados y motivados al hacerlas, somos mucho más productivos y eficientes.

Tabla 5. Características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Compromiso a pagar el salario puntualmente: el 80.00% de los representantes manifestaron que se casi siempre se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores, el 20.00% expreso que siempre. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que, si bien la remuneración no es lo único que estimula a las

personas en el trabajo, la elección de un sistema de retribución económica al equipo comercial es un factor clave para aumentar la motivación y las ventas de una empresa, por ende, el líder siempre debe ser puntual el pago al colaborador.

Capacitación a sus trabajadores de forma eficiente: el 100.00% de los representantes manifestaron que se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente, esto coincide con el autor Machuca (2020) quien menciona que en las empresa se tiene que estar en constantes capacitaciones, tener seminarios y charlas que ayuden a seguir mejorando y no cometer los mismos errores en la empresa y sentirse parte de ella, que no se vea como un trabajo forzado sino que se sientan satisfechos con el trabajo que están realizando. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que no capacitan a su personal porque no cuentan con un programa de capacitación, cabe decir que lo más importante antes de implementar una capacitación es definir con exactitud las habilidades que se desean desarrollar en los empleados y qué beneficios van a generar estos en el cumplimiento de objetivos de la empresa

Brinda protección a sus trabajadores con los protocolos de bioseguridad: el 80.00% de los representantes manifestaron que brinda protección a sus trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad y el 20.00% manifestaron que casi siempre. Se observa que la totalidad de los representantes consideran que, al cumplir con los protocolos de bioseguridad al trabajador, están aplicando buenas prácticas normativas, por den se debe asegurar que todos los trabajadores tengan derecho a medidas de apoyo en el lugar de trabajo, sin discriminación, y que todos los trabajadores estén enterados de ellas, las entiendan y se sientan cómodos usándolas. Del mismo modo

se debe promocionar orientación y capacitación sobre medidas de seguridad, terapias ocupacionales y prácticas de higiene

Tabla 6. Características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta: el 60.00% de los representantes manifestaron que imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta, estos resultados difieren con Sánchez (2019) quien encontrado el 100% ayuda a resolver problemas de manera correcta, del mismo modo con Alfaro (2020) quien aportó que el 38,5% las medidas tomadas por los líderes para gestionar los problemas, no son eficientes. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que las sanciones disciplinarias tradicionales son la amonestación, la suspensión sin goce de haber y, en casos que revisten gravedad, el despido. La normativa laboral es amplia en caso de esta última sanción; para las dos primeras no existe mayor desarrollo normativo. De hecho, la imposición de amonestaciones y suspensiones exige mucho sentido común y razonabilidad del empleador, en el caso concreto. Ahora bien, es probable que las empresas con suficiente ingenio puedan intentar diseñar programas especiales que conciben medidas disciplinarias que escapan de lo tradicional, específicamente respecto de los casos menos graves que, en circunstancias normales, ameriten solo una amonestación o, por último, suspensión.

Perseverante en cuanto al rendimiento laboral: el 60.00% de los representantes manifestaron que es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores. Se observa que la mayoría de los representantes consideran que la perseverancia es un valor indispensable en quienes tienen la responsabilidad de dirigir organizaciones y equipos de trabajo, en este sentido los trabajadores perseverantes se caracterizan por saber perseguir sus objetivos con tesón y dedicación, acabar lo que ha empezado, mantener la concentración, trabajar con constancia y volver a intentar mejorando el método si fracasa, esto coincide con el autor Font (2018) quien explicó que la perseverancia es la convicción de salir adelante en nuestros proyectos, sueños, aspiración y anhelos que tengamos en el pasar del tiempo, sin importar lo que pueda pasar en el camino, ninguna empresa ha surgido de la noche a la mañana todo se da a través de la determinación que le pongas. Es por eso que la perseverancia es una pieza clave a la hora de ser un emprendedor, ya que con esta cualidad puedes superar desafíos que surgirán a lo largo del tiempo, a la hora de crear tu propia empresa o negocio

VI. CONCLUSIONES

La totalidad 100.00% de los representantes manifestaron que siempre consideran que ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores. La mayoría 80.00% manifestaron que siempre ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes, el 70.00% manifestaron que casi siempre actúan empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores y el 70.00 manifestaron que siempre la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores. En consecuencia la empatía nos enseña a ponernos en el lugar de la otra persona y esto parte de la buena comunicación que se fomente en la organización y por ello se resuelva dificultades o problemas que pueden llegar a surgir en la organización.

La totalidad 100.00% de los representantes manifestaron que el entusiasmo siempre es parte fundamental para el crecimiento de su empresa. La mayoría 90.00% manifestaron que algunas veces el entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores, el 80.00% manifestaron que algunas veces los trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa. Por lo tanto el entusiasmo es parte fundamental en una empresa ya que nos motiva a realizar un trabajo de formar eficaz y eficiente para el desarrollo de la empresa y por ende se incrementara el número de clientes para el éxito de nuestra empresa.

La totalidad 100.00% de los representantes manifestaron que casi siempre los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador, la mayoría 70.00% manifestaron que casi siempre los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido, el 60.00% manifestaron que algunas veces a medida que se

utilice los conocimientos estratégicos este ayudara a multiplicar sus ganancias. Por lo tanto los conocimientos dentro de una organización son de vital importancia ya que ayudan a desempeñar de manera eficiente el trabajo realizado y por ende el desarrollo de la organización.

La totalidad 100.00% de los representantes manifestaron que algunas veces reconoce el desempeño o dedicación, el 100.00% manifestaron que siempre la motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas, el 100.00% manifestaron que siempre las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador, la mayoría 80.00% manifestaron que siempre motiva a sus trabajadores de manera empática, el 70.00% manifestaron que muy pocas veces brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades. Por consecuencia la motivación ayuda a tener un ambiente laborar más ameno y el crecimiento de la entidades y eso tiene como finalidad los premios o incentivos que se le dan al buen colaborador según el trabajo que haya realizado con esmero y responsabilidad.

La totalidad 100.00% de los representantes manifestaron que se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente, la mayoría 80.00% casi siempre se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores, el 80.00% manifestaron que brinda protección a sus trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad. Esto significa que los representantes al capacitar a sus trabajadores generan para la empresa una mejora continua, disminuye los errores que se encuentren y la seguridad que se brinde es primordial para el bienestar de los trabajadores.

La mayoría 60.00% de los representantes manifestaron que imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta, el 60.00% manifestaron que es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores. En consecuencia los representantes toman medidas cuando se comenten algunas falencias dentro de la organización y se imparte reglas para que no se vuelva a cometer errores que disminuyen las ganancias de la organización y eso trae como consecuencia pérdidas y la mala imagen a la organización.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad, logrando así que los representantes de las mypes tomen como metas los posibles retos que conlleva el mundo competitivo de hoy en día estando en constantes cambios para lograr reconocimiento de nuestra empresa y por ende tener clientes fieles a nuestros productos y servicios.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Aplicar encuestas de satisfacción al trabajador, debido a que es una herramienta de gran ayuda a la hora de medir parámetros directamente relacionados con el trabajo como las actitudes, el grado de satisfacción, las percepciones y hasta el rendimiento y desempeño de la plantilla.

Realizar reuniones periódicas en la empresa, para identificar las necesidades insatisfechas por los trabajadores, esto permitirá adoptar soluciones y la corrección de fallos y aumentan la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando.

Instaurar programas de reconocimiento y otorgar premios, debido a que es una herramienta para reforzar no solamente los valores de la empresa, sino el funcionamiento general de una organización y concretar la adquisición de objetivos de negocio en el mediano y largo plazo.

Implementar un plan de capacitación, con la finalidad de impulsar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, así como incrementar la productividad y los resultados del personal.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achy, B Y Vega, W. (2019). *Prácticas de liderazgo en las medianas empresas del sector comercial de la ciudad de Latacunga*. Ecuador, Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi UTC. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7570>
- Alfaro, W. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, región Ucayali 2020*. Repositorio Académico USMP. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6597/alfaro_jwe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina. (2018). *Responsabilidad social de empresas genera cosas positivas y productivas*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-cade-2018-responsabilidad-social-empresas-genera-cosas-positivas-y-productivas-734444.aspx>
- Ayala, Mejía Y Acuña. (2022). *Dirección en la administración: qué es, importancia, motivación, estilos, liderazgo y comunicación*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
- Ayala, M. (2021). *Diseño transversal: características, ventaja, tipos, ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/disenio-transversal/>
- Barrientos. (2020). *La investigación Científica*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Benegas & Turio. (2019). *Relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Romeliza S.A.C. Arequipa – 2019*.

Repositorio institucional. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10452>

Betancur, L. (2020). *La importancia del liderazgo para el éxito de una organización.*

Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/341991174_La_importancia_del_liderazgo_para_el_exito_de_una_organizacion_Compreension_Escrita_y_Procesos_Lectores_II

Bonilla, M. J. Da. (2018). *La percepción y satisfacción en el servicio al cliente en la Librería Éxito de la ciudad de Riobamba, período 2017.* Recuperado de:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4914/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0022.pdf>

Barambio E. (2017). *Las microempresas, las que más oportunidades laborales generan en el primer trimestre de 2017.* Economía. Boletín trimestral de empleos en las

Mypes. Recuperado de:
<http://www.elmundo.es/economia/2017/06/05/593548e6268e3e646c8b4608.htm>

Contreras, N. (2019). *La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019.* Facultad de ciencias

de la empresa. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FCE_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf

Capital Humano. (2018). *La participación de los trabajadores en la empresa.*

Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-empresa/>

- Collante, A. & Flores, M. (2018). *Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar*. Recuperado de: http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
- Coronado, G. (2018). *“Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala.”*. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Ceballos, E. Arias, A. (2018). *La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy*. Santiago de Chile. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052018000400673&script=sci_arttext
- Cano, A. (2020). *Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) y el emprendimiento social en el contexto del Perú*. Recuperado de: https://apfcanada-msme.ca/sites/default/files/2020-10/Peru_SEF_ES.PDF
- Cisneros, et al (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia*. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Dueñas, P. & Gómez, D. (2022). *La comunicación empresarial en tiempos de COVID*. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/196/438>
- Díaz, R. (2018). *“Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016”*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7502/MICRO_

Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LIDERAZGO_DIAZ_RAVELLO_PEGUY_RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estudia en Línea. (2020). *La dirección y control en las organizaciones*. Recuperado de: <https://laedu.digital/2020/09/02/la-direccion-y-control-en-las-organizaciones/>

Eggers, M. (2018). *Teoría de las organizaciones*. Editorial Maipue.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/79002?page=89>

Erazo, R. & Salguero, N. (2021). Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. Artículo de Investigación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458007/html/>

El Boletín (2018) *La importancia del liderazgo en el mundo de la empresa*. *Diario de Actualidad y Finanzas*. Recuperado de: <https://www.elboletin.com/economia/133362/importancia-liderazgomundoempresa.html>

Endara, C. Moreno, R. & Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

Ferraro, C. Y Rojo, S. (2018). *Las mypes en América Latina y el Caribe*. Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización. Organización Internacional del Trabajo. Santiago de Chile. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf

Flores, F. (2016). *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro compra/venta de ropa*

deportiva para damas y caballeros del distrito de Chimbote, 2014.

Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/954/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_ACOSTA_FLORES_FILOMENA.pdf?sequence=4

Figueroa, K. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del amunicipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.* Recuperado de: <https://1library.co/document/q7374kvy-gestion-administrativa-calidad-servicio-municipalidad-distrital-chancay-periodo.html>

Font, L. (2018). *El camino al éxito, la perseverancia es clave.* Recuperado de: <https://luisfont.com/2018/05/02/el-camino-al-exito-la-perseverancia-es-clave/>

Guevara, Arguello & Molina. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* Recuperado de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Guzmán, C. (2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana.* Recuperado de: <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Gestión. (2020). *La reinención de la comunicación interna en tiempos de pandemia.* Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2020/07/la-reinencion-de-la-comunicacion-interna-corporativa-en-tiempos-de-pandemia.html/>

García, G. (2018). *Participación de los trabajadores en la empresa y sociedades laborales.* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=721850>

García, O. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing y la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías, nuevo chimbote, año 2016.* Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3996/MICR>

O_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MARKETING_GARCIA_NECO_OMAR_R
OGGER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gil, L. (2018). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco*, 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18547/CALIDAD_EMPRESA_GIL_%20GIL_%20LESLIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huerta, Z. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas rubro enseñanza preescolar y primaria en la ciudad de Huaraz*, 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18526/CAMBICIOS_CALIDAD_MENDOZA_%20HUERTA_ZULEMA_%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, K. (2018): *Gestión de calidad según liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación inicial, distrito de Chimbote*, 2018. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ea07227a6872071b7cc3746962c1dfe8

Hernández, H. Barrios, I. Y Martínez. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hueffner, E. (2020). *Cómo la interacción digital con el cliente puede beneficiar a tu empresa*. Recuperado de: <https://www.zendesk.es/blog/digital-customer-engagement/>

Jaramillo, O. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro tiendas de ropa para damas en el distrito de tumbes*, 2017. Tumbes. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3446/COMPETITIVIDAD_CALIDAD_ALVARADO_JARAMILLO_OLINDA_KARYME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jáuregui, K. (2020). *Tendencias en la dirección y organización de personas post-pandemia*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/tendencias-en-la-direccion-y-organizacion-de-personas-post-pandemia>
- Jiménez, D. (2021). *Como hacer un plan de mejora continua para su SGC para el 2022*. Recuperado de: <https://www.pymesycalidad20.com/como-hacer-un-plan-de-mejora-continua-para-su-sgc-para-el-2022.html>
- Loayza, C. (2018). *Gestión de calidad según el liderazgo y la motivación de los docentes en las micro y pequeñas empresas de los centros de educación primaria, distrito de Chimbote, 2018*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11717/CALIDAD_EMPRESAS_%20LOAYZA_VIVAR_CLARA_MARIANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, A. (2020). *Revisión de los principios de gestión de la calidad y sus beneficios en las empresas de ingeniería civil*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37265/VerdugoLozanoElkinAlexander2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Llenera, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Peru. Recuperado de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Leonor. (2020). *La importancia de la disciplina empresarial*. Recuperado de: <https://www.empresarius.com/2020/02/14/la-importancia-de-la-disciplina-empresarial/>
- Liderazgo en Práctica. (2019). *Estilos de Liderazgo*. Recuperado de: <https://obgin.net/cursos/wp-content/uploads/2019/11/estilos-de-LIDERAZGO-en-la-practica.pdf>

Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3155/UNFV_L%C3%81ZARO_BENDEZ%C3%9A_EVELIN_ROSARIO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de trabajo y promoción de empleo. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf

MERCADER JUAN, C. ; GAIRÍN SALLÁN, J. *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. ed. Madrid: Wolters Kluwer España, 2018. 632 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/63188?page=6>. Consultado en: 28 Apr 2022

Maldonado. P. (2018). *Compromiso organizacional basado en el modelo de meyer y allen en los colaboradores de un banco chichilayano, 2018*. Universidad católica santo toribio de mogrovejo facultad de ciencias empresariales escuela de administración de empresas. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Montes, M. (2018). "Mejora continua y calidad de servicio en la empresa touring y automóvil club del Perú – 2018". Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/830/Llaucac%20Montes%20Mayra%20Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Machuca, W. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. Recuperado de:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, Y. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.* Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15168/GESTION_DE_CALIDAD_MENDEZ_LOPEZ_YUVA_HASSEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, R. (2021). *Liderazgo en las mipymes. Una mirada al sector comercial en la ciudad de Jijipa.* Recuperado de:

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1951/html>

Mipymes. (2017). *Consejo superiores de pequeña y mediana empresa y de micro empresa.* República de Colombia. Recuperado de:

<https://www.mipymes.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=76128e73-a9c8-41a1-a4d5-0158912aaff4>

Morales, Y. (2020). *Gestión de la Calidad en el servicio al cliente de las Pymes comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Recuperado de:

<file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf>

Neffa, J. (2020). *La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas.* Universidad Nacional de Moreno. Recuperado de:

<http://www.ecosocial2020.es/wp-content/uploads/la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-las-empresas.pdf>

Ocampo, D. (2020). *Selección de la muestra en la investigación cuantitativa.* Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>

- Orellana, P. (2022). Liderazgo Participativo. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-participativo.html>
- Oviedo, V. (2019). *Gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de sullana año 2019*. Sullana Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14825/MARKETING_MYPE_MADRID_OVIEDO_VANESSA_CAROLINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Proavance.(2021). *La importancia de la gestión de calidad en las empresas*. Recuperado de: <https://proavance.pe/2021/08/03/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad-en-las-empresas/#:~:text=demandas%20del%20entorno.-,Mejorar%20el%20desempe%C3%B1o%20general%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.,procesos%20y%20mejorar%20su%20eficiencia>
- Pérez, D. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía*. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP_AE-L_042.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica*. Uncuyo. Universidad nacional de Cuyo. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Pineda, A. (2018). *La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital*. Recuperado de: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182>
- Pérez, M. (2022). *El sistema de gestión de calidad como herramienta organizacional*. Recuperado de: https://blog.kawak.net/es-mx/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/sistema-de-gestion-de-calidad-como-herramienta-organizacional

- Ramírez, T. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de organización de eventos, distrito de Iquitos, año 2018*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6114/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TORRES_RAMIREZ_MILUSKA_TERESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, Z. (2019). *El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro fabricación de muebles del distrito de Chimbote, 2019*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24125/CALIDAD_GESTION_ROSALES_VARA_ZULLY_SUZANNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20Diaz%20\(2018\)](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24125/CALIDAD_GESTION_ROSALES_VARA_ZULLY_SUZANNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20Diaz%20(2018))
- Rivera, A. (2022). *Estrategias para interactuar con clientes que los especialistas en marketing no pueden ignorar*. Recuperado de: <https://www.outbrain.com/blog/es/interactuar-con-clientes/>
- Rodríguez & Díaz. (2020). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima*. Universidad Cooperativa De Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf
- Ríos, B. (2020). *El liderazgo*. Recuperado de: http://books.institutoidema.org/sites/default/files/2020_04_25_20_34_31_braam7500outlook.com_el_liderazgo_XD.pdf
- Rodríguez, W. (2020). *Metodología de la investigación manual del estudiante*. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020->

I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf

Solanellas, P. (2014). *Recetas de liderazgo*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=19&docID=3223480&tm=1541334402742>

Silva, D. (2020). Como aplicar los principios de gestión de calidad ISO 9001. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001/>

Salcedo, J. (2021). *Manual de Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1734225/MANUAL%20DE%20CALIDAD%20%28Versi%C3%B3n%2011%29%5B.pdf>

Sánchez, S. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comerciorubro venta al por menor de prendas de vestir para damas en el mercado modelo de tingo maria, del distrito de rupa-rupa, provincia de leoncio prado, 2019*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15643/LIDERA_ZGO_COMERCIO_SANCHEZ_SACRAMENTO_SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salvador, Y. (2018). *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 recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4563/GESTION_DE_CALIDAD_CON_EL_USO_DE_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_SALVADOR_POMA_YANINA_SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soria, R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas sector comercio – rubro farmacias y Boticas en la ciudad de Aucayacu*

- Distrito de José Crespo y Castillo, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Uladech – Tingo Maria. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4258/GESTION_SORIA_VILLANUEVA_ROSA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Saurith, R. (2020). *Liderazgo y gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas del sector comercial en le distrito de Riohacha*. Repositorio digital. Recuperado de: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/350>
- Trujillo, N. (2018) *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, Distrito de Satipo, año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Uladech – Pucallpa. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4096/LIBRERIA_CLIENTE_TRUJILLO_MARTINEZ_NIDIA_YASMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Talledo, F. (2019). *Gestión de procesos y la mejora continua en la empresa tepsi s.a. sucursal Perú san isidro – 2019*. Lima Perú. Recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1018/Talledo%20Diaz%2c%20Francesca%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo & Silva. (2022). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Departamento académico de metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>
- Urosa, F. (2019). *Las tendencias de la comunicación empresarial 2019*. Recuperado de: <https://master-comunicacion.es/blogmastercomunicacion/cuales-seran-las-tendencias-de-la-comunicacion-empresarial-en-2019/>
- Uribe Hernández, Y. C. Castagnola Sánchez, J. L. & Tello Aguilar, C. P. (2020). *Las MYPES: impacto en el desarrollo económico peruano..* Editorial Tecno científica Americana. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/174250?page=2>

Van, J. (s.f.). *El gobierno y las empresas pequeñas en Estados Unidos*. Recuperado de:
<http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/349/4/RCE4.pdf>

Viteri, A. (2019). *El liderazgo y su impacto en la gestión de calidad en las pequeñas y medianas empresas de Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato. Campus Huachi Dirección: Av. Los Chasquis y Río Payamino, Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/70/118>

Vásquez, A. (2020). *Metodología de la investigación*. Ciudad Universitaria Santa Anita, 2020. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Westreicher, G. (2022). *Hipótesis*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.html>

Zelada, Y. (2019). *Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, ciudad de Casma, 2019*. Chimbote Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25517/CALIDAD_EMPRESAS_ZELADA_VILLARREAL_DALI_YOGANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					X											
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.					X	x										
5	Mejora del marco teórico						X										
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del informe final										X						
12	Reacción del informe final										X						
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación											X	X	X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	x
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categorías	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.30	30	9.00
Fotocopias	50.0	0.1	5.00
Empastado	0.00	0.00	0.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2.00	22.50	45.00
Lapiceros	2.00	0.80	1.6
Servicios			0.00
Uso del turnitin	50.00	2.00	100.00
Sub total			160.60
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar la información	20.00	2.00	40.00
Sub total			40.00
Taller de investigación	3000	1	3000
Subtotal			
Total de presupuesto desembolsable			3200.6
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total, de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			3852.6

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3. Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dirección
1	Piñateria & Librería Shirell	Urbanización Nicolás Garatea
2	Piñateria & Globolandia Fernanda	Urbanización Nicolás Garatea
3	Piñateria Full Party	Urbanización Nicolás Garatea
4	Piñateria Mil Sonrisas	Urbanización Nicolás Garatea
5	Piñateria "Arfa"	Urbanización Nicolás Garatea
6	Regalos y Piñateria	Urbanización Nicolás Garatea
7	Piñateria y Eventos Kamy y Renzo	Urbanización Nicolás Garatea
8	Decoración Fiestas Infantiles	Urbanización Nicolás Garatea
9	Piñateria Estilos	Urbanización Nicolás Garatea
10	Piñateria Alegría	Urbanización Nicolás Garatea

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la calidad y Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio minorista de Lima, 2022 y es dirigido por Savilla del Pilar Casana Diedo

_____, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los principales características

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la encuesta. Si desea, también podrá escribir al correo Savilla-hs27@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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Rosa Galvez Ayala

Fecha: 7/5/22

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

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

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

El presente cuestionario se aplicó a los representantes de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen preguntas correctas o incorrectas, marcar con un aspa (X) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

	Nunca (1)	muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)			
N°	Ítems				Alternativa			
V2: Liderazgo								
D1: Comunicación (empatía)								
1	Usted actúa empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores?			1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes?			1	2	3	4	5
3	¿Usted piensa que la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores?			1	2	3	4	5
4	¿Usted tiene en cuenta que el ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores?			1	2	3	4	5
D2: Interacción (Entusiasmo)								
1	¿. Considera usted que sus trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa?			1	2	3	4	5

2	¿Usted considera que el entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento de su empresa?	1	2	3	4	5
3	¿El entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores finales a su empresa?	1	2	3	4	5
D3: Dirección (Conocimientos)						
1	¿Considera usted que los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido?	1	2	3	4	5
2	Usted a medida utilice conocimientos estratégicos este ayuda a multiplicar sus ganancias?	1	2	3	4	5
3	¿ Considera que los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador?	1	2	3	4	5

Variable 1: Liderazgo

Variable 2: Gestión de calidad

	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)			
N °	Ítems				Alternativa			
V1: Gestión de calidad								
D1: Satisfacción (reconocimiento, motivación)								
1	¿Usted brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades?			1	2	3	4	5
2	¿La empresa reconoce el desempeño o dedicación?			1	2	3	4	5
3	¿La empresa motiva a sus trabajadores de manera empática?			1	2	3	4	5

4	¿Usted considera que la motivación es necesaria para el desarrollo de la empresas?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador?	1	2	3	4	5
D2: Participación (compromiso, responsabilidad)						
1	¿Usted se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores?	1	2	3	4	5
2	¿Usted se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente?	1	2	3	4	5
3	¿Usted brinda protección a sus trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad?	1	2	3	4	5
D3: Mejora continua (disciplina, perseverancia)						
1	¿Usted imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta?	1	2	3	4	5
2	¿Usted es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores?	1	2	3	4	5

Anexo 6. Validación del instrumento

I. DATOS GENERALES:

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

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Uladech Católica

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Casana Duclos Sevilla del Pilar

1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación (empatía)							
1.¿Usted actúa empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores?	X		X		X		
2.¿Considera usted que ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes?	X		X		X		
3.¿Usted piensa que la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores?	X		X		X		

4.¿Usted tiene en cuenta que el ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Interacción (entusiasmo)							
5.¿Considera usted que sus trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa?	X		X		X		
6.¿Usted considera que el entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento de su empresa?	X		X		X		
7.¿El entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores finales a su empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección (conocimientos)							
8.¿Considera usted que los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido?	X		X		X		
9.¿Usted a medida utilice conocimientos estratégicos este ayuda a multiplicar sus ganancias?	X		X		X		
10.¿ Considera que los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Satisfacción (reconocimiento, motivación)							
1.¿Usted brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades?	X		X		X		
2.¿La empresa reconoce el desempeño o dedicación?	X		X		X		
3. ¿La empresa motiva a sus trabajadores de manera empática?	X		X		X		
4.¿Usted considera que la motivación es necesaria para el desarrollo de la empresa?	X		X		X		
5.¿Considera que las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador?	X		X		X		
Dimensión 2: Participación (compromiso, responsabilidad)							
6.¿Usted se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores?	X		X		X		
7.¿Usted se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente?	X		X		X		
8.¿Usted brinda protección a sus	X		X		X		

trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad?							
Dimensión 3: Mejora continua (disciplina, perseverancia)							
9.¿Usted imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta?	X		X		X		
10.¿Usted es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores?	X		X		X		


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Robert Rubio Castillo

3.2. Grado Académico: Maestro en Administración

3.3. Profesión: Licenciado en Administración

3.4. Institución donde labora: Essalud Chimbote

3.5. Cargo que desempeña: Profesional administrativo

3.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

3.7. Autor del instrumento: Casana Duclos Sevilla del Pilar

3.8. Carrera: Administración

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación (empatía)							
1.¿Usted actúa empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores?	X		X		X		
2.¿Considera usted que ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes?	X		X		X		
3.¿Usted piensa que la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores?	X		X		X		

4.¿Usted tiene en cuenta que el ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Interacción (entusiasmo)							
5.¿Considera usted que sus trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa?	X		X		X		
6.¿Usted considera que el entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento de su empresa?	X		X		X		
7.¿El entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores finales a su empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección (conocimientos)							
8.¿Considera usted que los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido?	X		X		X		
9.¿Usted a medida utilice conocimientos estratégicos este ayuda a multiplicar sus ganancias?	X		X		X		
10.¿ Considera que los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Satisfacción (reconocimiento, motivación)							
1.¿Usted brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades?	X		X		X		
2.¿La empresa reconoce el desempeño o dedicación?	X		X		X		
3. ¿La empresa motiva a sus trabajadores de manera empática?	X		X		X		
4.¿Usted considera que la motivación es necesaria para el desarrollo de la empresa?	X		X		X		
5.¿Considera que las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador?	X		X		X		
Dimensión 2: Participación (compromiso, responsabilidad)							
6.¿Usted se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores?	X		X		X		
7.¿Usted se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente?	X		X		X		
8.¿Usted brinda protección a sus	X		X		X		

trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad?							
Dimensión 3: Mejora continua (disciplina, perseverancia)							
9.¿Usted imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta?	X		X		X		
10.¿Usted es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores?	X		X		X		



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

V. DATOS GENERALES:

5.1Apellidos y nombres del informante (Experto): Miguel Angel Limo Vásquez

5.2Grado Académico: Maestro en Administración

5.3Profesión: Licenciado en Administración

5.4Institución donde labora: Uladech

5.5Cargo que desempeña: Docente

5.6Denominación del instrumento: Cuestionario

5.8Autor del instrumento: Casana Duclos Sevilla del Pilar

5.9Carrera: Administración

VI. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Satisfacción (reconocimiento, motivación)							
1. ¿Usted brinda reconocimientos o incentivos a sus colaboradores por el trabajo realizado según sus habilidades?	X		X		X		
2. ¿La empresa reconoce el desempeño o dedicación?	X		X		X		
3. ¿La empresa motiva a sus trabajadores de manera empática?	X		X		X		

4.¿Usted considera que la motivación es necesaria para el desarrollo de la empresa?	X		X		X		
5.¿Considera que las condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador?	X		X		X		

Dimensión 2: Participación (compromiso, responsabilidad)

6.¿Usted se compromete a pagar el salario puntualmente a sus trabajadores?	X		X		X		
7.¿Usted se compromete a capacitar a sus trabajadores de forma eficiente?	X		X		X		
8.¿Usted brinda protección a sus trabajadores responsablemente con los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		

Dimensión 3: Mejora continua (disciplina, perseverancia)

9.¿Usted imparte medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta?	X		X		X		
10.¿Usted es perseverante en cuanto al rendimiento laboral con sus trabajadores?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Comunicación (empatía)							
1.¿Usted actúa empáticamente comprendiendo algunas falencias que tengan sus trabajadores?	X		X		X		
2.¿Considera usted que ponerse en el lugar del otro es parte fundamentales para tener relaciones más eficientes?	X		X		X		
3.¿Usted piensa que la empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores?	X		X		X		
4.¿Usted tiene en cuenta que el ser empático ayuda a la buena comunicación con sus colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Interacción (entusiasmo)							
5.¿Considera usted que sus trabajadores se sienten entusiasmados de ser parte de su empresa?	X		X		X		
6.¿Usted considera que el entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento de su empresa?	X		X		X		

7.¿El entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores finales a su empresa?	X		X		X		
--	---	--	---	--	---	--	--

Dimensión 3: Dirección (conocimientos)

8.¿Considera usted que los conocimientos impartidos por su persona, hará que su negocio sea más reconocido?	X		X		X		
9.¿Usted a medida utilice conocimientos estratégicos este ayuda a multiplicar sus ganancias?	X		X		X		
10.¿ Considera que los conocimientos demuestran las habilidades del trabajador?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



**Limo Vásquez
Miguel
Ángel
DNI N°
18215927
CLAD N 04926**

Anexo 7. Hoja de tabulación

Características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Empatía comprendiendo algunas falencias	Siempre	III	3	30.00
	Casi siempre	IIIIII	7	70.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Empatía permite relaciones más eficientes	Siempre	IIIIII	8	80.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores	Siempre	IIIIII	7	70.00
	Casi siempre	III	3	30.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Empatía ayuda a la buena comunicación	Siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Trabajadores se sienten entusiasmados	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	IIIIIIII	8	80.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento	Siempre	IIIIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIIIII	10	100.00
Entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	I	1	10.00
	Algunas veces	IIIIIIII	9	90.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conocimientos impartidos mejor el reconocimiento	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	IIIIII	7	70.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Conocimientos estratégicos multiplica sus ganancias	Siempre	III	4	40.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	IIII	6	60.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Conocimientos demuestran las habilidades del trabajador	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Reconocimientos o incentivos a sus colaboradores	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	III	3	30.00
	Muy pocas veces	IIIIII	7	70.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Reconoce el desempeño o dedicación	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	IIIIIIII	10	100.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Motiva a sus trabajadores de manera empática	Siempre	IIIIII	8	80.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas	Siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador	Siempre	IIIIIIII	10	100.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Compromiso a pagar el salario puntualmente	Siempre	II	2	20.00
	Casi siempre	IIIIIII	8	80.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Capacitación a sus trabajadores de forma eficiente	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	IIIIIIII	10	100.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Brinda protección a sus trabajadores con los protocolos de bioseguridad	Siempre	IIIIIII	8	80.00
	Casi siempre	II	2	20.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta	Siempre	IIIII	6	60.00
	Casi siempre	III	4	40.00
	Algunas veces	----	0	0.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Perseverante en cuanto al rendimiento laboral	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	III	4	40.00
	Algunas veces	IIIII	6	60.00
	Muy pocas veces	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Anexo 8. Figuras
Características de la comunicación de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

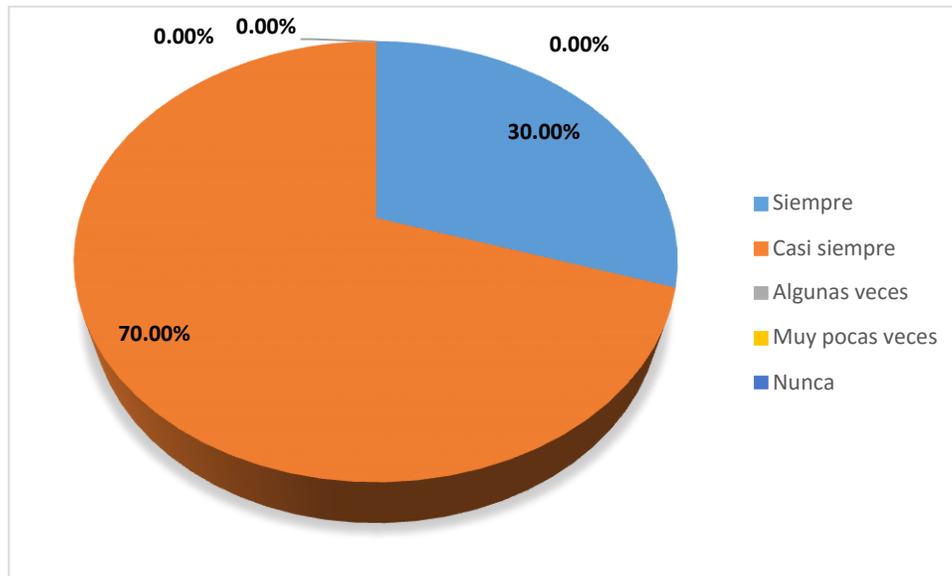


Figura 1. Empatía comprendiendo algunas falencias

Fuente. Tabla 1

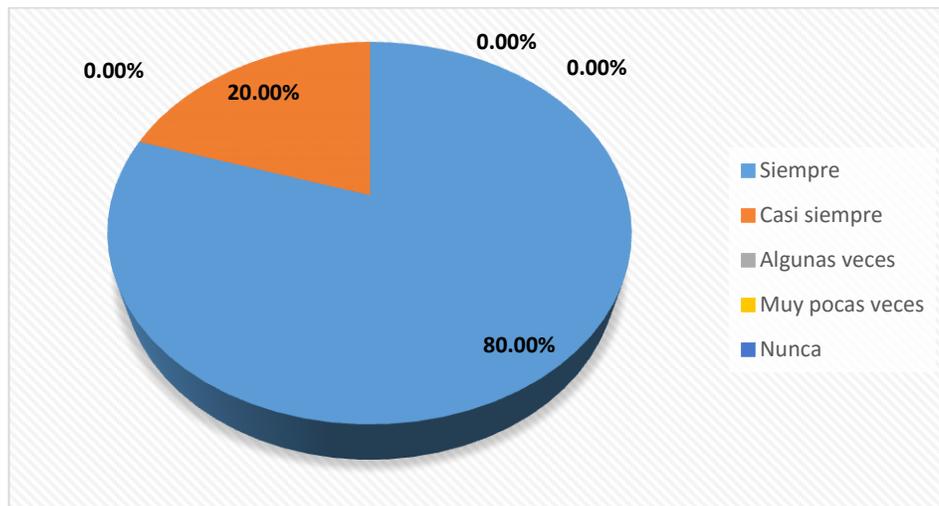


Figura 2. Empatía permite relaciones más eficientes

Fuente. Tabla 1

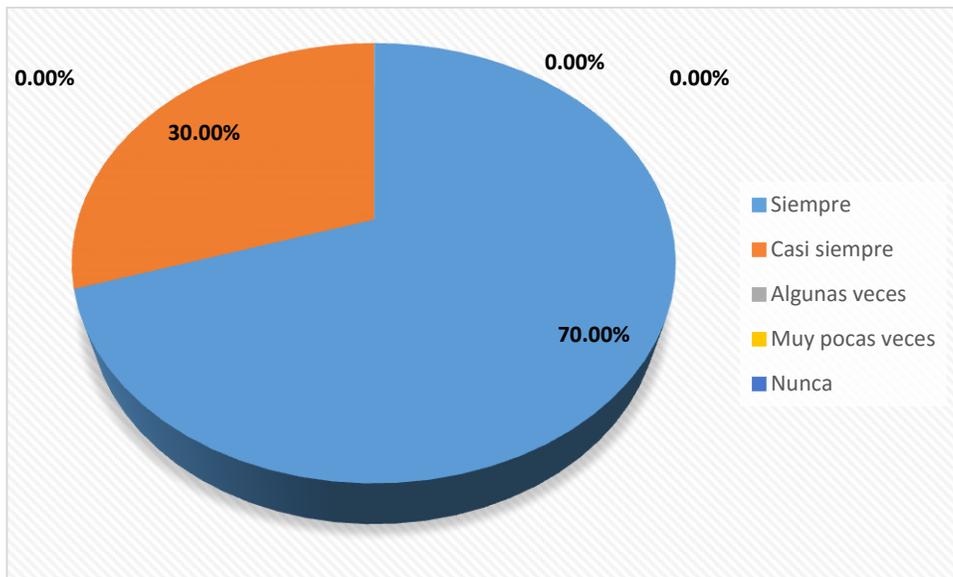


Figura 3. Empatía ayuda a satisfacer las necesidades y deseos de sus trabajadores

Fuente. Tabla 1

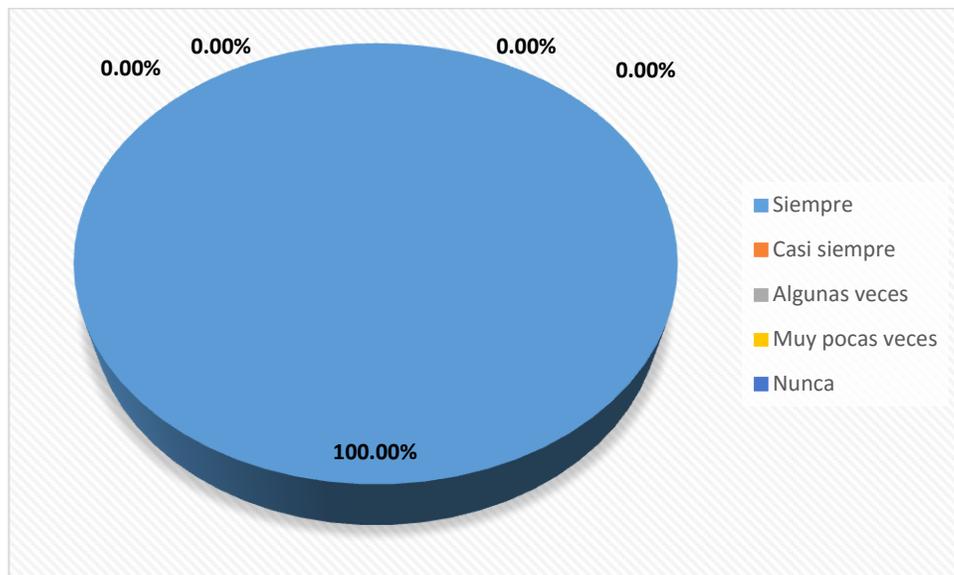


Figura 4. Empatía ayuda a la buena comunicación

Fuente. Tabla 1

Características de la interacción de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

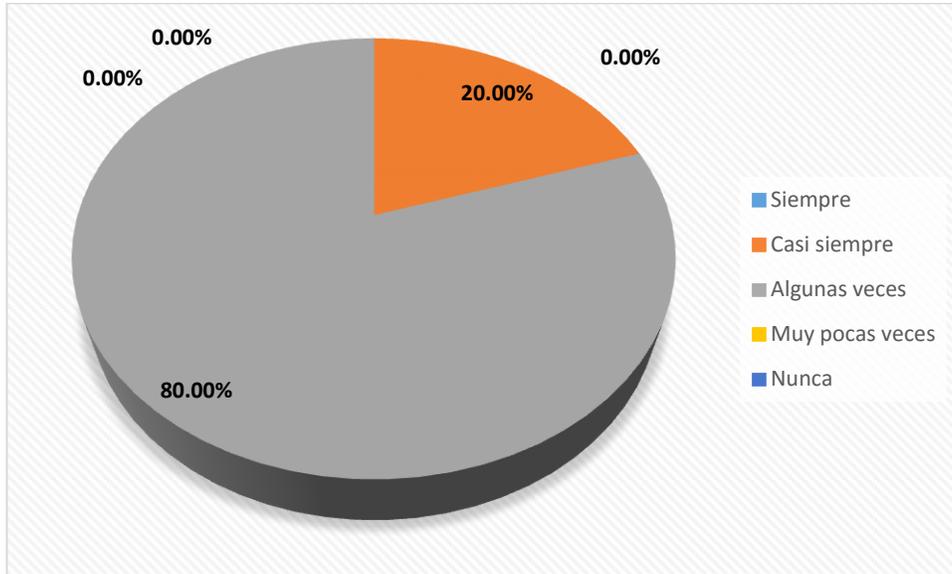


Figura 5. Trabajadores se sienten entusiasmados

Fuente. Tabla 1

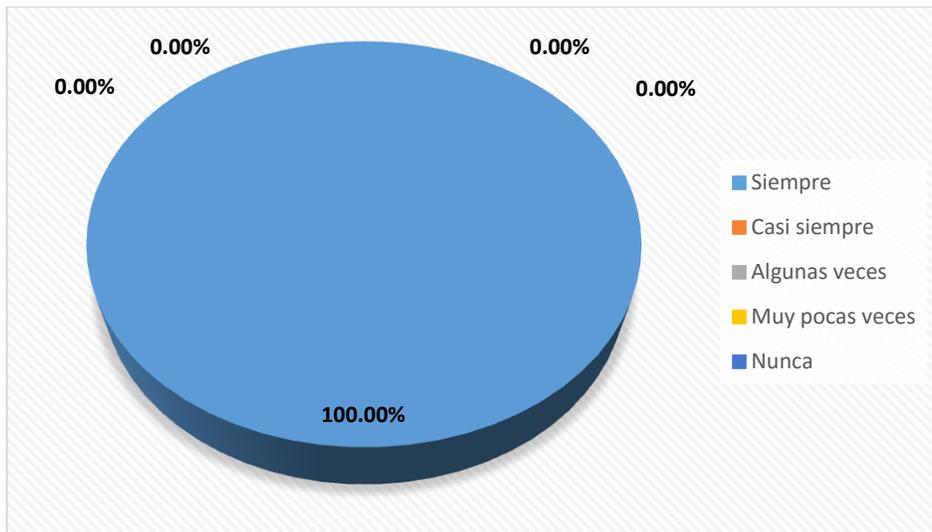


Figura 6. Entusiasmo es parte fundamental para el crecimiento

Fuente. Tabla 1

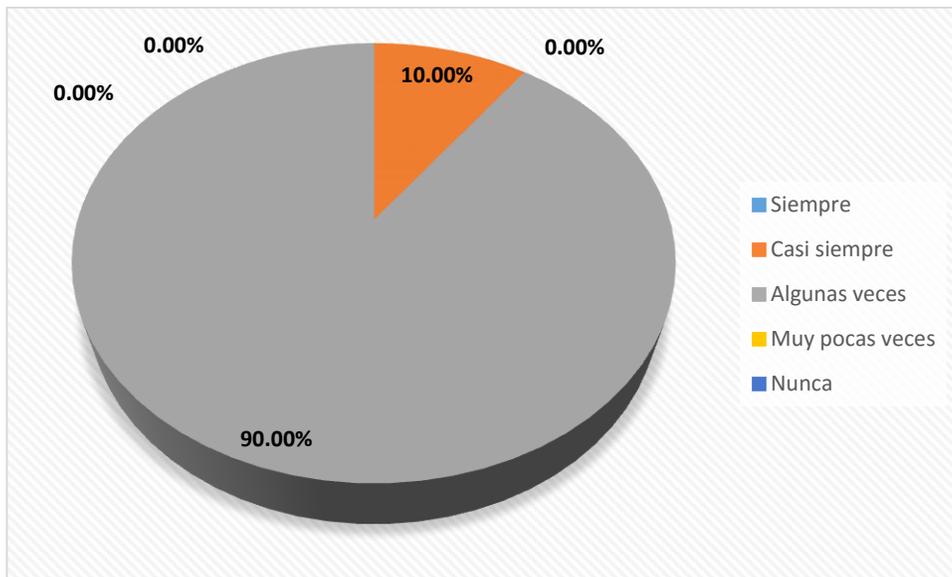


Figura 7. Entusiasmo es pieza clave para atraer más consumidores

Fuente. Tabla 2

Características de la dirección en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

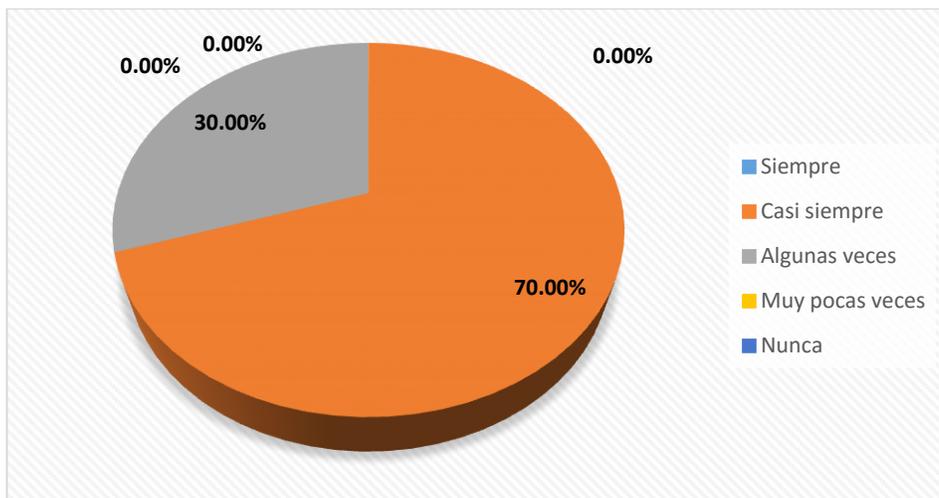


Figura 8. Conocimientos impartidos mejor el reconocimiento

Fuente. Tabla 2

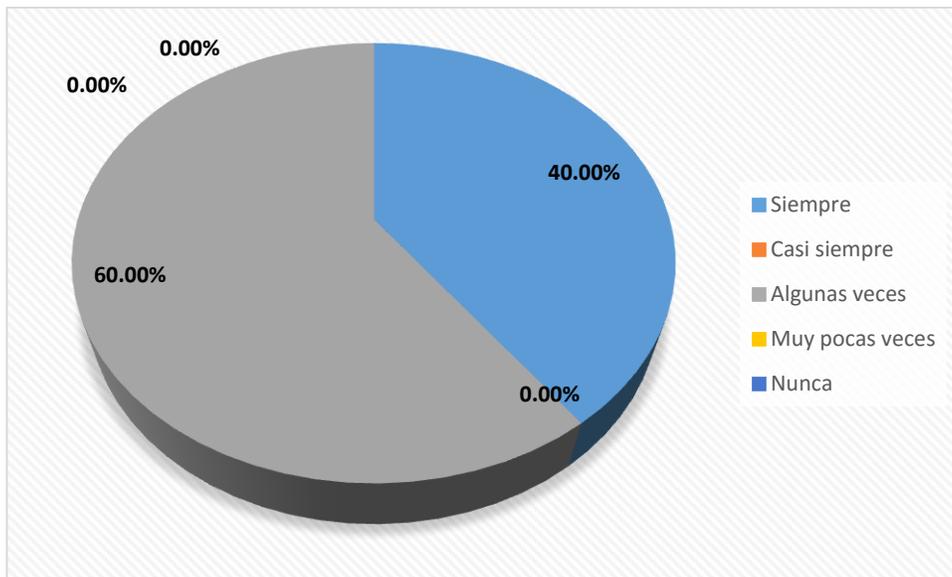


Figura 9. Conocimientos estratégicos multiplica sus ganancias

Fuente. Tabla 2

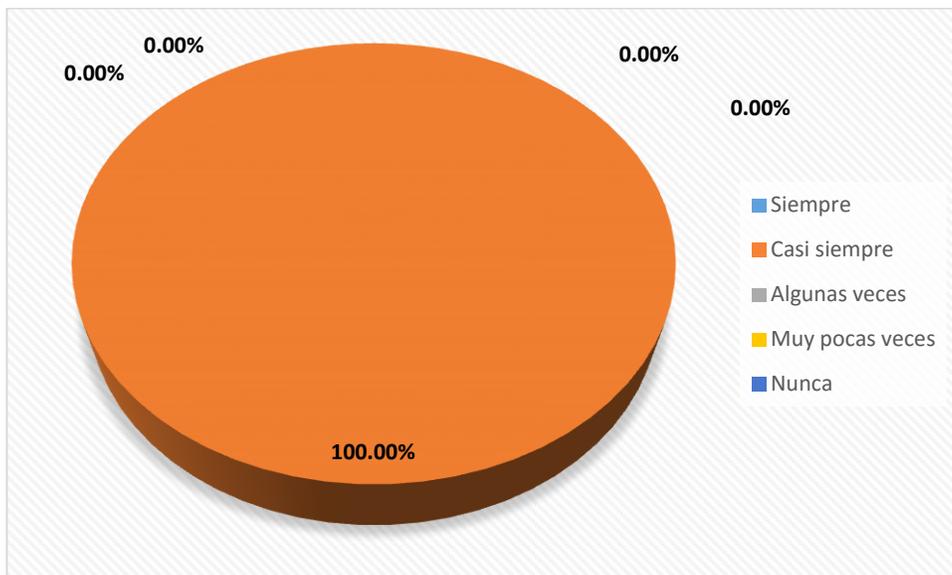


Figura 10. Conocimientos demuestran las habilidades del trabajador

Fuente. Tabla 2

Características de la satisfacción de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022

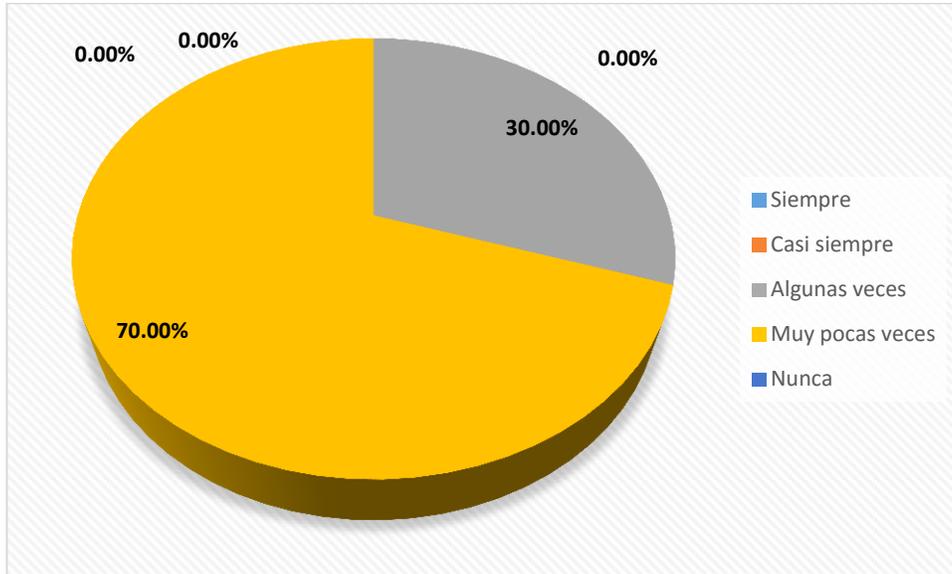


Figura 11. Reconocimientos o incentivos a sus colaboradores

Fuente. Tabla 2

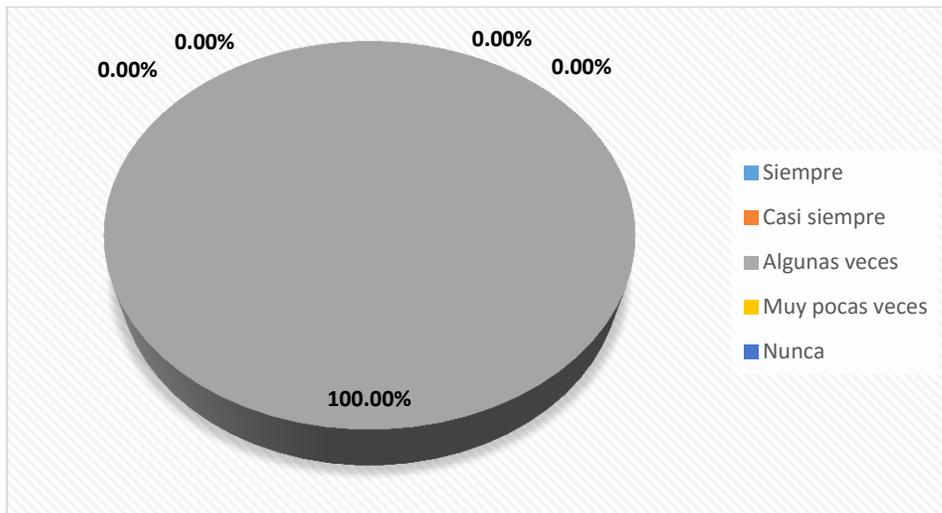


Figura 12. Reconoce el desempeño o dedicación

Fuente. Tabla 2

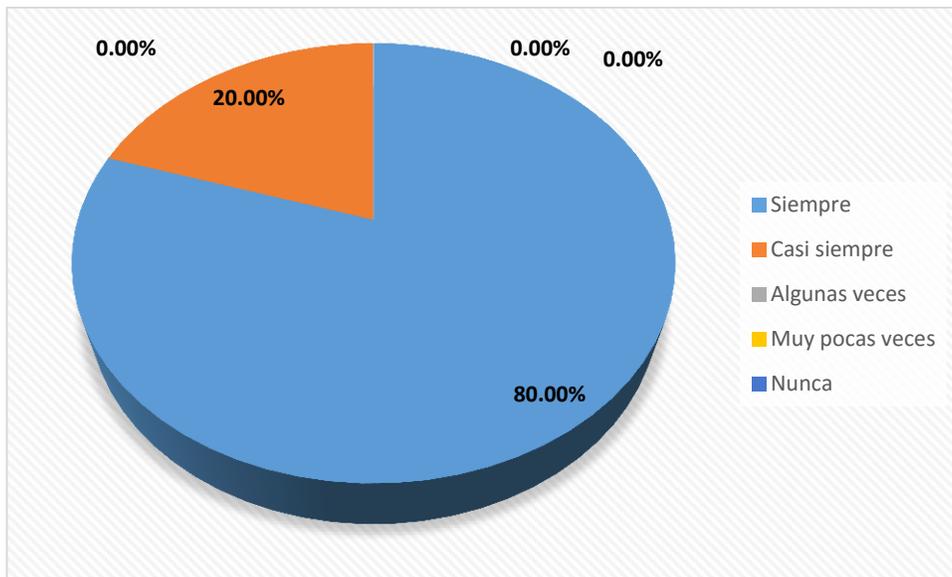


Figura 13. Motiva a sus trabajadores de manera empática

Fuente. Tabla 3

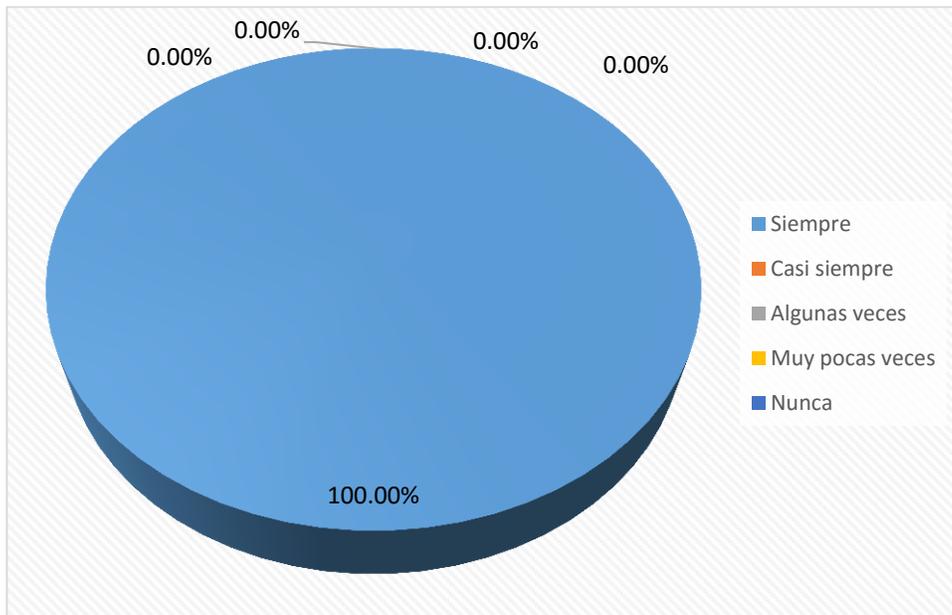


Figura 14. Motivación es necesaria para el desarrollo de las empresas

Fuente. Tabla 3

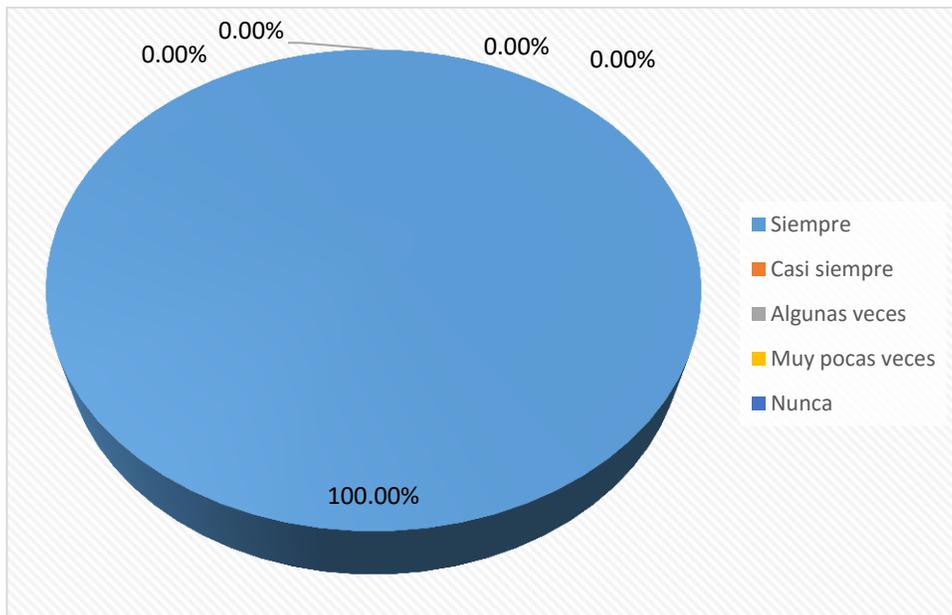


Figura 15. Condiciones de trabajo y los beneficios motivan al trabajador

Fuente. Tabla 3

Características de la participación de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

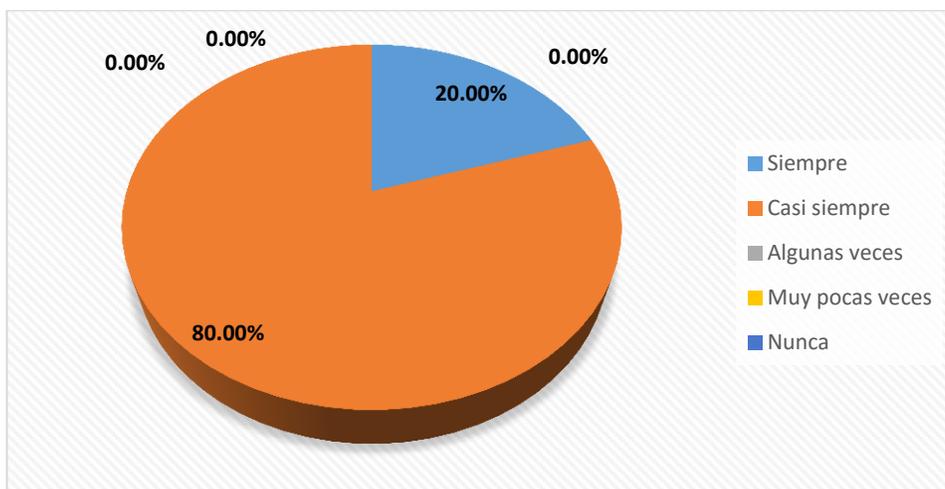


Figura 16. Compromiso a pagar el salario puntualmente

Fuente. Tabla 3

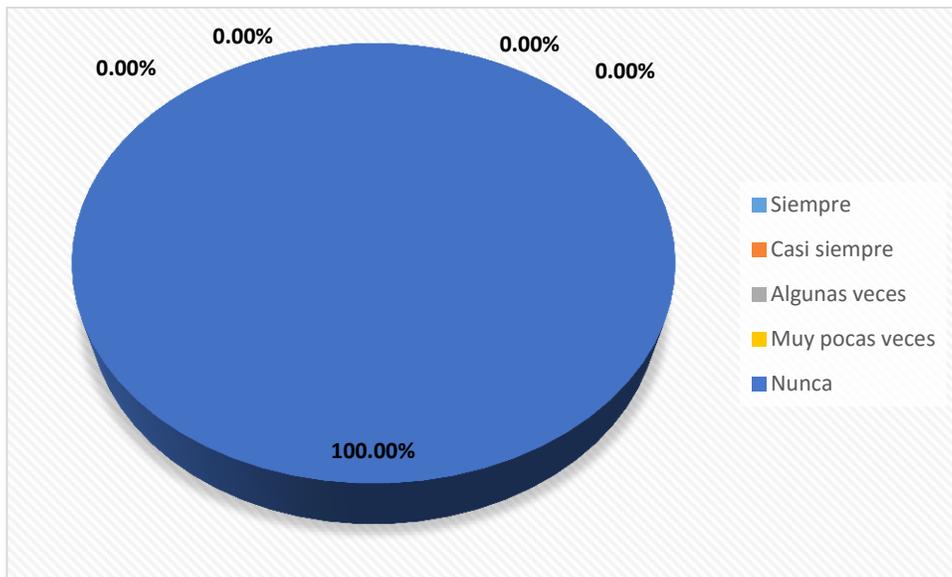


Figura 17. Capacitación a sus trabajadores de forma eficiente

Fuente. Tabla 3

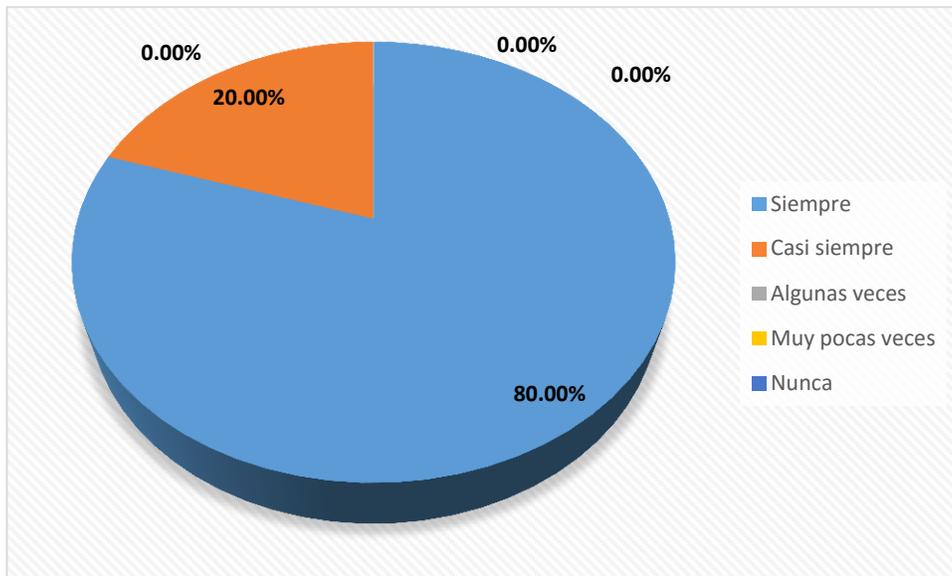


Figura 18. Brinda protección a sus trabajadores con los protocolos de bioseguridad

Fuente. Tabla 4

Características de la mejora continua de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro piñaterías, Urbanización Nicolás Garatea del distrito de Nuevo Chimbote, 2022.

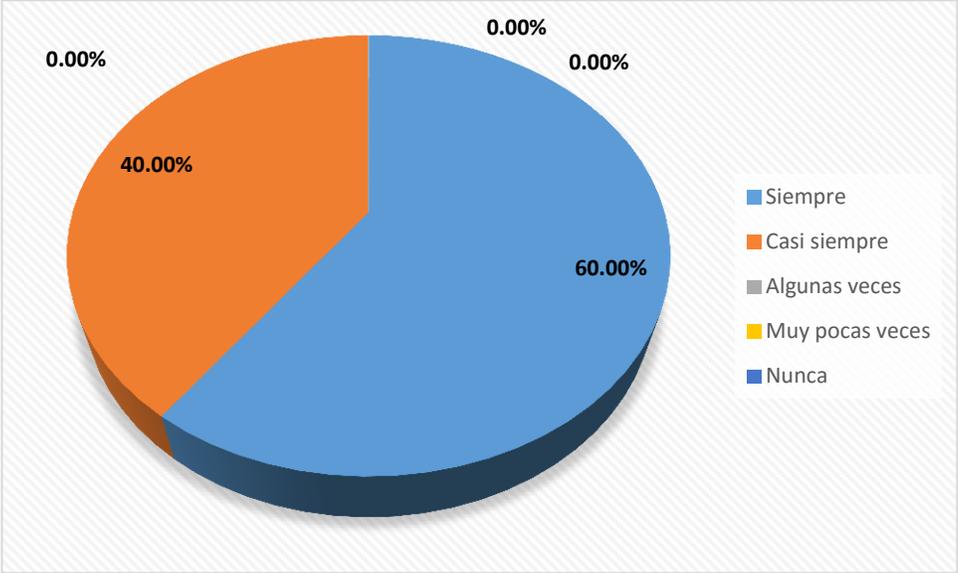


Figura 19. Medidas disciplinarias a sus trabajadores cuando cometen una falta

Fuente. Tabla 4

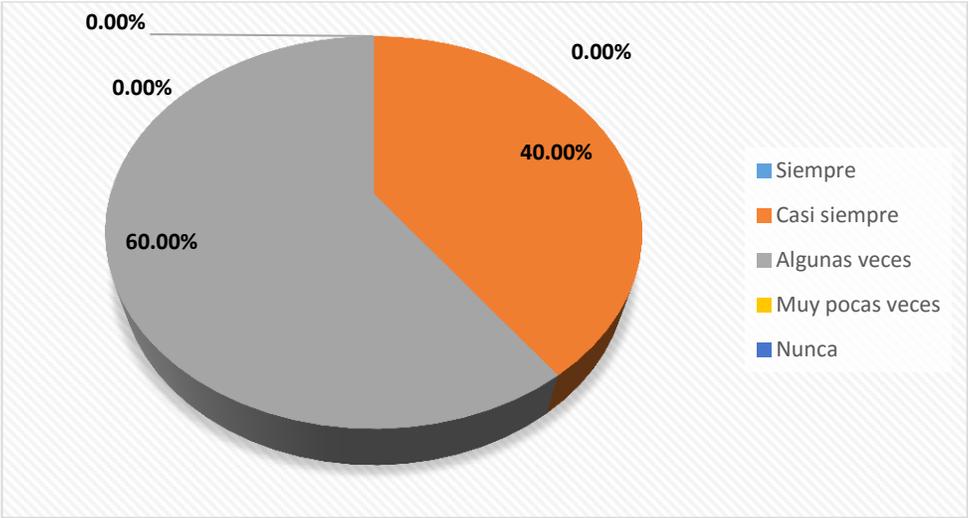


Figura 20. Perseverante en cuanto al rendimiento laboral

Fuente. Tabla 4

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo