



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“PROPUESTA DE UN PLAN DE CALIDAD TOTAL PARA FORTALECER EL LIDERAZGO EN LA EMPRESA KARSIL TELECOMUNICACIONES S.A.C., EN LA CIUDAD DE IQUITOS - 2016”

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES:

**CHACON SOTO, ELIZABETH CATHERINE
CAMPOS PIZARRO, DENYS PAUL**

ASESORA: DRA.PATRICIA DE JESUS BENITEZ SANCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE ORGANIZACIONES PUBLICAS Y PRIVADAS

**Iquitos – Perú
2016**

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, salud y sabiduría para encaminarnos en esta vida globalizada y competitiva.

A nuestros familiares por su amor, comprensión y apoyo moral e incondicional; donde nos hemos propuesto la meta de alcanzar, el título profesional.

A todos nuestros amigos y amigas, que con sus buenos deseos nos alientan a seguir superándonos.

Elizabeth Chacón Soto

AGRADECIMIENTO

Al rector de la Universidad Científica del Perú, Dr. Juan Remigio Saldaña Rojas; por preocuparse por la calidad educativa dándonos la oportunidad de realizar estudios de profesionales en la ciudad de Iquitos.

Al decano de la Facultad de Negocios MBA Jorge Pérez Santillán; por su gestión para que se desarrollen las clases de titulación, así poder seguir superándonos como profesionales.

Elizabeth Chacón Soto.

A los catedráticos de la Universidad, que con las enseñanzas y consejos que imparten nos forman como profesionales y personas dignas de la sociedad.

Denys Campos Pizarro



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 1000 horas del día 21 del mes de octubre del año 2016, se reunieron en el aula Grados y Titulos de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

- Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira Mgr. **Presidente**
- Lic. Adm. Enrique Alvan Mori **Miembro**
- Lic. Adm. Robert Rengifo López **Miembro**

Para evaluar la sustentación de los Bachilleres:

DENYS PAUL CAMPOS PIZARRO
ELIZABETH CATHERINE CHACON SOTO

En la modalidad de **SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado **"PROPUESTA DE UN PLAN DE CALIDAD TOTAL PARA FORTALECER EL LIDERAZGO EN LA EMPRESA KARSIL TELECOMUNICACIONES S.A.C., EN LA CIUDAD DE IQUITOS"**

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	4	3	3	3
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	4	3	3	3
D) Calidad de respuestas	3	3	3	3
E) Uso de terminología especializada	3	3	4	3
Calificación final				15
Calificación final (en letras)	Quince			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado considera Aprobada la sustentación

Presidente:

Firma

Miembro:

Firma

Miembro:

Firma

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos.....	vii
RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	02
 CAPÍTULO I: Marco teórico.....	 03
1.1. Antecedentes del estudio.....	03
1.2. Bases teóricas.....	04
1.2.1 Calidad total.....	04
1.2.2 Liderazgo.....	08
1.3. Definición de términos básicos.....	10
 CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	 12
2.1 Descripción del problema.....	12
2.2 Formulación del problema.....	14
2.2.1. Problema general.....	14
2.2.2. Problema específico.....	14
2.3 Objetivos.....	14
2.3.1 Objetivo general	14
2.3.2 Objetivos específicos.....	15
2.4 Hipótesis.....	15
2.4.1 Hipótesis general.....	15
2.4.2 Hipótesis específicas.....	15
2.5 Variables.....	16
2. 5. 1 Variables, indicadores e índices.....	16

CAPÍTULO III: Metodología	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Población y muestra	18
3.3 Técnica, instrumento y procedimiento de recolección de datos	19
3.4 Procesamiento y análisis de datos	19
CAPÍTULO IV: Resultados	21
4.1 Descripción de la competencia resolución de problemas	21
4.1.1 Evaluar el nivel de liderazgo de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016; antes y después de aplicar el plan de calidad total (Pre y Post - Test)	21
4.1.2 Evaluar el nivel de relación del antes y después de la aplicación del plan de calidad total para fortalecer el liderazgo de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos – 2016	27
CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones	29
5.1 Discusión de resultados	29
5.2 Conclusiones	32
5.3 Recomendaciones	33
Referencias bibliográficas	35
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	38
Anexo 3. Cuestionario de Encuestas	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla N° 1 Nivel de la comunicación.....	21
Tabla N° 2 Nivel de toma de decisiones.....	21
Tabla N° 3 Nivel de actitudes de los trabajadores.....	22
Tabla N° 4 Nivel del trabajo en equipo.....	23
Tabla N° 5 Nivel de solución de problemas.....	23
Tabla N° 6 Nivel de superación.....	24
Tabla N° 7 Nivel de utilización de la tecnología.....	24
Tabla N° 8 Nivel de motivación del personal.....	25
Tabla N° 9 Nivel de capacitación del personal.....	25
Tabla N° 10 Nivel de elaboración de planes estratégicos.....	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Figura N° 1 Modelo de liderazgo situacional.....	44

RESUMEN

Propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo en la empresa KARSIL telecomunicaciones S.A.C, en la ciudad de Iquitos - 2016.

Elizabeth Catherine Chacón-Soto

Denys Paul Campos-Pizarro

El objetivo general de la investigación es elaborar una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016.

La metodología, el tipo de la investigación es experimental. El nivel, se desarrolló como estudio de caso. El diseño es de caso en el tipo II: única. El método, es el cualitativo. La población, fueron 11 personas. La muestra, fue el total de la población por tratarse de un caso. La técnica es la entrevista. El instrumento es el cuestionario de entrevista.

Palabras claves: propuesta, plan, calidad total, liderazgo gerencial, empresa.

Se comparó los resultados del liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total. Dio como resultado que hay un incremento de 26.7% **de** bueno fue 48.3% de todas las tablas estadística, fue provechoso el plan de calidad total aplicada en la empresa en estudio

ABSTRACT

Proposal of a total quality plan to strengthen leadership in the company
KARSIL telecommunications S.A.C, in the city of Iquitos - 2016.

Elizabeth Catherine Chacón-Soto
Denys Paul Campos-Pizarro

The general objective of the research is to develop a proposal for a total quality plan to strengthen managerial leadership in the company KARSIL telecommunications S.A.C., in the city of Iquitos - 2016.

The methodology, the type of research is experimental. The level was developed as a case study. The design is case in type II: unique. The method is qualitative. The population was 11 people. The sample was the total population because it was a case. The technique is the interview. The instrument is the interview questionnaire.

Keywords: proposal, plan, total quality, managerial leadership, company.

The results of the managerial leadership in the company "KARSIL telecommunications S.A.C.", in the city of Iquitos - 2016, were compared before and after applying the total quality plan. The result was that there is an increase of 26.7% of good was 48.3% of all the statistical tables, the total quality plan applied in the company under study was beneficial

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. 1 Antecedentes del estudio.

Se presentan la revisión de los siguientes trabajos de investigación, a nivel internacional y nacional.

Pillajo (2012), en su tesis *Propuesta de plan integral de gestión para control de producción y calidad en pro del mejoramiento de productividad de ESFEL S.A.*, concluye que se evidencia la factibilidad de elaborar y ejecutar una propuesta de gestión, tanto en el plano humano, técnico y financiero, que le permita a la gerencia general de la compañía implementar acciones preventivas y correctivas, con el único fin de mejorar la productividad y organizar el trabajo en común acuerdo con los departamentos involucrados.

Aguilar (2010), en su tesis *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración industrial especializada S. A. de C. V.*, concluye que con los resultados del estudio realizado en la empresa se tienen las bases necesarias para establecer un plan de mejora continua. El diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en la empresa en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para lograr un mejoramiento de la calidad y la hipótesis planteada se cumple debido a que se detectaron las áreas de la empresa en las que se deben establecer los planes de mejora continua.

Cevallos (2010), en su tesis *Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*, concluye que es importante señalar que las acciones correctivas se los irán realizando para dar solución a este problema propendiendo lograr

desarrollar la aplicación correcta del mejoramiento continuo en la Finca el Moral logrando llegar a la excelencia de calidad en la organización y evaluando los resultados de las acciones aplicadas.

Marcin y Romero (2005), en su tesis *Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería*, concluye que el éxito de este plan depende en gran medida del compromiso que adquiera la gerencia, como lo menciona Deming. La comprensión de la variabilidad en los procesos no es culpa del empleado, sino de la gerencia y dependerá de ella el solucionarlo. Por lo tanto, el valor que obtendrán los accionistas será reflejado en el incremento de las utilidades y en la satisfacción de invertir en una empresa socialmente responsable.

Ibarra (2000), en su investigación *Propuesta de un modelo de gestión por calidad total para la administración municipal de El Zulia*, concluye que es una herramienta sin precedentes para el proceso de planeación en cada área de la estructura organizacional de la Alcaldía. Se debe cumplir con unos principios de Calidad Total, orientados hacia las personas y el mejoramiento continuo. Para llevar a la realidad un modelo de Gestión por Calidad Total (GCT), es vital involucrar al 100% de los funcionarios de la Administración Municipal para procurar un cambio de actitud y un mejor clima organizacional.

1. 2 Bases teóricas.

1. 2. 1 Calidad total.

El proceso de mejoramiento de la calidad es una cultura que se viene desarrollando desde a principios de siglo XX, con la revolución industrial, que surgió en las empresas europeas, al finalizar la segunda guerra mundial y ha suscitado impresionantes resultados en cuanto a incrementos

de calidad y productividad en las empresas de occidente de las potencias europeas. Aunque es un aporte del DEMING, es indudable que la filosofía de Calidad Total surge y se desarrolla en Japón. El éxito de las organizaciones japonesas se fundamenta en la cultura del pueblo japonés, ya que el sentido del honor, la lealtad y el nacionalismo son valores inherentes a la mayoría de los individuos que conforman la sociedad.

Gutiérrez (2005), dice que la mejor defensa de la calidad es el conocimiento previo que se tenga sobre la misión de una empresa, los objetivos, alternativas y consecuencias de un cambio y las formas o cursos de acción para lograr los objetivos o metas; y no puede existir peor enemigo de la calidad que la incertidumbre, el cambio injustificado y la programación sobre la marcha.

Pola (1999), manifiesta que el aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes. Es un sistema o un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos para funcionar, en donde se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos. Es así como se incorpora el concepto de la "prevención" a la gestión de la calidad, que se desarrolla en las empresas bajo la denominación de Aseguramiento de la Calidad.

García (1998), manifiesta que, a raíz de los impresionantes avances de la productividad de las empresas japonesas, los países de occidente se interesaron por conocer y aplicar la cultura y características de dichas organizaciones, con el fin de hacer eficientes los procesos y lograr una mayor competitividad; de esta manera la cultura de Calidad Total se extendió

a nivel mundial. Tres son los autores más representativos de la Calidad total: ISHIKAWA, DEMING y CROSBY.

Juran (1998), la calidad es *La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente*. El considera que la calidad como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones que contemple un departamento que sea creado con el fin de asegurarla. Debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva, es decir, no esperar que se detecten defectos para evitarlos. La consecución de la calidad no se delega, sino que todos debemos ser protagonistas para alcanzarla. Deberá ser una filosofía que sostenga el comportamiento de todos en la empresa. Se deduce uno de los planteamientos valiosos de Juran: el ser humano es incorporado de manera vital y directa en el arte de lograr calidad, en cuanto es parte de un proceso de autosupervisión individual y directa.

Labovitz (1995), expresa que el aseguramiento de la calidad no está completo a menos que los requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del cliente, además, para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad. Dentro de la organización es básicamente un sistema documental de trabajo, en el cual se establecen reglas claras, fijas y objetivas, sobre todos los aspectos ligados al proceso operativo, es decir, desde el diseño, planeación, producción, presentación, distribución, y las técnicas estadísticas de control del proceso y, desde luego, la capacitación del personal. El sistema de calidad supone que si las actividades son planeadas, programadas y documentadas, es más fácil repetir una y otra vez los procesos operativos que logran los estándares de calidad deseados. La importancia de este sistema documental radica principalmente en que se pasa de una cultura oral a una cultura escrita; en la cual se especifican con claridad los procedimientos de trabajo, las

responsabilidades de cada área, los compromisos de calidad, las especificaciones técnicas que deben cubrir los productos o servicios, los métodos de verificación y prueba, así como los registros de atención y servicio que se brinda al cliente.

El concepto de Calidad Total que se impuso en todo el mundo como manera de hacer las cosas, y que en Perú han adoptado empresas privadas y públicas, obedece a una gran necesidad de reducir costos, satisfacer las necesidades de los clientes, mirar las empresas o instituciones como un equipo de trabajo, realizar el trabajo en forma eficiente y dar un tratamiento a los empleados de mucha humanidad.

Deming (1993), la calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". Sus logros son reconocidos mundialmente, sus principales contribuciones son el círculo Deming (Plan-Do-Check-Act) y los 14 puntos de Deming; se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece.

Principios de la calidad, Según GARCÍA (1997):

- a. El cliente es lo primero, por lo tanto calidad es lo primero.
- b. Todo es un proceso, y todo proceso se puede mejorar.
- c. La gerencia debe ser participativa, se debe trabajar en equipo.
- d. Hacer las cosas bien desde el principio.
- e. La medición fundamenta la mejoría.
- f. El hombre es la base de la calidad.

Gestión por calidad total (GCT), según Domínguez (1997), expresa el proceso de GCT constituye una estrategia excelente para alcanzar una posición competitiva a largo plazo. Este proceso genera habilidades y conocimientos, involucra a la alta gerencia, se centra en el logro constante de mejoramiento, y construye una cultura corporativa que valora la satisfacción de los clientes, en nuestro caso particular, los ciudadanos.

Una GCT significa construir un sistema de dirección totalmente centrado en el cliente y apoyar la formación de una cultura que tiene como fuerza motora la satisfacción de las necesidades de los mismos.

De acuerdo con **Evans** (2005), la calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien *TQ*, siglas en inglés de *Total Quality*. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total, la cual es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

1.2.2 Liderazgo

Actualmente con el auge de la psicología, se ha tratado de fundamentar esta perspectiva a partir del fuerte vínculo psicológico que establecemos con nuestro padre, la primera figura arquetípica que tenemos. Estudios psicológicos sobre el liderazgo sostienen que buscamos en nuestros líderes la seguridad que nos proporcionaba el símbolo paterno. Y así, como conceptualizábamos a nuestro padre como un ser perfecto e

infalible, reproducimos esta fijación hacia nuestros líderes, considerándolos, por lo tanto, más grandes, más inteligentes y más capaces que nosotros. Por ello, explican, es que individuos superiormente dotados serán vistos como líderes potenciales y colocados en una posición de liderazgo, donde, finalmente se convertirían, incluso a pesar de ellos mismos en líderes. Durante mucho tiempo se ha pretendido definir y medir los rasgos y las habilidades de los líderes, sin embargo, no se ha logrado hasta ahora un consenso al respecto. Las listas y las explicaciones son muy diversas, amplias y heterogéneas.

Lussie (2004), manifiesta que Liderazgo es aquello que hace que el grupo logre determinar qué es lo que desea, los elementos y colaboración que requieren y los componentes de la acción. El liderazgo es el proceso dinámico de influir en los demás para seguir tras el logro de un objetivo común. El comportamiento De un individuo también puede influir cuando éste está involucrado en la dirección de las actividades de los seguidores

Leithwood (1994), Liderazgo y posición formal ocupada en la organización no son sinónimos: El liderazgo puede ser ejercido por todos aquellos que, independientemente de la posición institucional que ocupen, son capaces de motivar, dirigir, apoyar a otros en torno a determinadas propuestas o proyectos. Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda.

Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El Diccionario de Ciencias de la Conducta

(1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

Estos listados reflejan, más que las características verdaderas de un líder, los valores prevalentes en la sociedad o la imagen del líder ideal. Aunque actualmente ya no se piensa que estas habilidades son supernaturales y que las habilidades que hacen a un líder son comunes a todos, si se acepta que los líderes poseen estas en mayor grado. Los estudios sobre el liderazgo señalan que los líderes tienden a ser más brillantes, tienen mejor criterio, interactúan más, trabajan bien bajo tensión, toman decisiones, atienden a tomar el mando o el control, y se sienten seguros de sí mismos.

ayudar a sus seguidores a avanzar desde donde están hacia el logro de sus metas de trabajo y hacer más fácil el camino, disminuyendo peligros y trabas.

1.3 Definición de términos básicos

- a. Propuesta: Idea o proyecto sobre un asunto o negocio que se presenta ante una o varias personas que tienen autoridad para aprobarlo o rechazarlo: una propuesta de ampliación laboral.
- b. Plan: Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

- c. Calidad total: Sistema eficaz para integrar esfuerzos en materia de desarrollo de la calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por diversos grupos en una organización de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes.
- d. Fortalecer: El término fortalecer permite referir a la acción de dar fuerza a algo o alguien.
- e. tecnología: Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados; que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente, así como la satisfacción de las necesidades individuales esenciales y las aspiraciones de la humanidad, esta influye en el progreso social y económico, pero si su aplicación es meramente comercial, puede orientarse a satisfacer los deseos de los más prósperos (consumismo) y no a resolver las necesidades esenciales de los más necesitados. Este enfoque puede incentivar un uso no sostenible del medio ambiente. Ciertas tecnologías humanas, por su uso intensivo, directo o indirecto, de la biósfera, son causa principal del creciente agotamiento y degradación de los recursos naturales del planeta.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2. 1 Descripción del problema.

En las empresas o negocios actualmente dedicados en su mayoría a servicio, manufactura y/o comercio, se viene generando problemas para obtener el mejor rendimiento productivo y competitivo, en consecuencia, es muy importante sentar las bases de calidad para que sea un progreso constante; de lo contrario se verán interrumpidas su proceso, ocasionando el declive de empresa y/o negocio; en consecuencia, pérdida de capital y desempleo.

La competencia es cada vez más grande para cualquier producto o servicio; donde las empresas tienen la necesidad de incrementar ventajas competitivas con el objeto de lograr mayor penetración en el mercado y posicionarse en la preferencia del consumidor final; por ello es importante poseer la calidad necesaria para cumplir con las expectativas del cliente.

Existen diversos problemas estructurales que obstaculizan el apropiado desarrollo de las empresas, tales como la carencia de recursos tecnológicos, la inadecuada infraestructura técnico - productiva, la casi nula aplicación de adecuados sistemas de planificación empresarial, competencia desleal del comercio informal y la carencia de una cultura empresarial en los negocios.

Otra problemática que viven las empresas es la ausencia de capital intelectual que su mayoría son dirigidas por comerciantes que carecen de una suficiente preparación académica y científica, para poder llevar un sistema administrativo de calidad, que permita desarrollar a las empresas y enfrentarse a la apertura comercial mundial.

La calidad total es un proceso de dirección encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sean externos o internos a ella, optimizando los recursos empleados y considerando la organización con una visión horizontal, expresa.

Los líderes son agentes de cambio; personas cuyas acciones afectan a otras personas más de lo que las acciones de los demás los afectan a ellos. El liderazgo ocurre cuando un miembro del grupo modifica la motivación o las capacidades de los demás en el grupo.

La empresa en estudio KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos; dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones como: instalaciones, soportes, mantenimiento, reparación y desinstalación de internet, telefonía fija y pública, cable satelital, el gerente general es el Sr. Yrwin Carlos Arce Aranibar, la empresa viene funcionando desde el 6 de agosto del 2013.

Por falta de calidad en liderazgo gerencial, carece de un sistema de administración de calidad, poca publicidad; etc.

Si no se da una pronta solución a este problema las consecuencias serían falta de control de sus trabajadores ocasionando el incumplimiento de los servicios requeridos por los clientes, haciendo lento el crecimiento de la empresa en el mercado donde pocos la conozcan.

Las empresas requieren de personas con mayores competencias laborales para atender las

2.2 Formulación del problema.

2.2. 1 Problema general

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿De qué manera un plan de calidad total fortalecerá el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016?

2.2. 2 Problema general

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿De qué manera evaluar el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016? antes de aplicar el plan de calidad total?

¿De qué manera aplicar la propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016?

¿De qué manera evaluar el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016? después de aplicar el plan de calidad total?

¿De qué manera comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016? antes y después de aplicar el plan de calidad total?

2. 3 Objetivos.

2. 3. 1 Objetivo general.

Estudiar la calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016.

2. 3. 2 Objetivos específicos.

- a. Evaluar el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, antes de aplicar el plan de calidad total.
- b. Aplicar una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016.
- c. Evaluar el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, después de aplicar el plan de calidad total.
- d. Comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total.

2. 4 Hipótesis.

2. 4. 1 Hipótesis general.

Con la aplicación de un plan de calidad total se fortalecerá el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos – 2016.

2. 4. 2 Hipótesis específicas.

El liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, antes de aplicar el plan de calidad total. Es deficiente.

Con la aplicación de la propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL

Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, la hará eficiente.

El liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, después de aplicar el plan de calidad total, es bueno

Comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total, hay diferencia positiva.

2. 5 Variables.

3. 5. 1 Variables, indicadores e índices.

Variable independiente (X): El liderazgo gerencial

Variable dependiente (Y): La calidad total

Variable	Dimensión	Indicadores	Índices	Técnica
Variable independiente (Y): El Liderazgo gerencial	Evaluación del gerente de la empresa.	Comunicación	- Excelente	La entrevista
		Toma de decisiones		
		Trabaja en equipo	- Bueno	
		Solución de problemas	- Regular	
		Promueve la superación	- Deficiente	
		Utiliza la tecnología	- Muy deficiente	
		Motiva al personal		

		Capacita a su personal		
		Elabora planes estratégicos para la empresa		

Variable	Dimensión	Indicadores	Índices	Técnica
Variable dependiente (X): La calidad total	Elaboración	Plan de calidad total del liderazgo gerencial	- Tiene - No tiene	La entrevista

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3. 1 Tipo y diseño de investigación.

La investigación es de tipo experimental, porque se aplicó el plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos – 2016

Se desarrolló un estudio de casos, que radica en que no existe reglas fijas ni recetas universales, por lo que la mejor forma que se puede encontrar para tener una guía adecuada en este estudio es utilizar el sentido común, sin olvidar la importancia que tienen elementos como la experiencia, la creatividad y la intuición.

El estudio de casos tiene subunidades de análisis que establece nuestra investigación está ubicada en el sub unidad de análisis de tipo II: ya que la investigación es únicamente para el caso de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cualitativo para elaborar un plan de calidad total con las características que se quería mejorar en el liderazgo de la empresa en estudio.

3. 2 Población y muestra.

La comprendió el gerente general y 10 trabajadores de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos – 2016

Para determinar el tamaño de la muestra fue el total de la población por tratarse de un caso de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos – 2016, igual a 11 personas.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó en esta investigación es la entrevista.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de entrevista.

Para determinar la validez del instrumento de recolección de información, se utilizó el juicio de expertos, mejor conocida como validez de contenido, para ello se seleccionaron de manera independiente un grupo de tres (03) expertos en el área para que juzguen los ítems del instrumento en términos de relevancia del contenido de redacción y la claridad del mismo; con la información que aporten los expertos se harán los ajustes necesarios al instrumento y se procederá a aplicar en la muestra de la población seleccionada.

La confiabilidad, precisión o exactitud de un instrumento de evaluación, es la consistencia de los resultados. Se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. De acuerdo con el propósito de la investigación.

3.4 Procesamiento y de análisis de datos.

- Se solicitó autorización al gerente de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos – 2016.
- Se elaboró el instrumento de recolección de datos: el cuestionario de entrevista.

- Se sometió a prueba de validez de expertos (03 expertos especialistas) y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.
- Se procesaron los datos encontrados.
- Se elaboró el informe final.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción de la competencia resolución de problemas.

4.1.1 Evaluar el nivel de liderazgo de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016; antes y después de aplicar el plan de calidad total (Pre y Post - Test)

Tabla N° 01: Nivel de la comunicación en la empresa.

Comunicación	Pre test		Post test	
	f_i	%	f_i	%
Excelente	1	9.0	10	91.0
Bueno	3	27.0	1	9.0
Regular	5	45.0	0	0.0
Deficiente	2	18.0	0	0.0
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 01, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la comunicación en la empresa? la mayoría contesto excelente, logrando un incremento de mejora de + 82,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 02: Nivel de Toma de decisiones en la empresa.

Toma de decisiones	Pre test		Post test	
	f_i	%	f_i	%
Excelente	0	0.0	2	18.0
Bueno	2	18.0	9	82.0
Regular	7	64.0	0	0.0
Deficiente	2	18.0	0	0.0

Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 02, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones en la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 64,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 03: Nivel de actitudes de los trabajadores de la empresa.

Actitudes	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	2	18.0	3	27.0
Bueno	4	36.0	9	82.0
Regular	5	46.0	0	0.0
Deficiente	0	0.0	0	0.0
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 03, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de actitudes de los trabajadores en la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 46,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 04: Nivel del trabajo en equipo en la empresa.

Trabajo en equipo	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	1	9.0	9	82.0
Bueno	2	18.0	2	18.0
Regular	5	46.0	0	0.0
Deficiente	3	27.0	0	0.0
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 04, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel del trabajo en equipo en la empresa? la mayoría contesto excelente, logrando un incremento de mejora de + 73,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 05: Nivel de solución de problemas en la empresa.

Solución de problemas	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	0	0.0	0	0.0
Bueno	0	0.0	11	100.0
Regular	2	18.0	0	0.0
Deficiente	6	55.0	0	0.0
Muy deficiente	3	27.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 05, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la

pregunta ¿Cuál es el nivel de solución de problemas en la empresa? la mayoría contesto buena, logrando un incremento de mejora de + 100,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 06: Nivel de superación en la empresa.

Promueve la superación	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	0	0.0	1	9.0
Bueno	2	18.0	6	55.0
Regular	3	27.0	4	36.0
Deficiente	5	46.0	0	0.0
Muy deficiente	1	9.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 06, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de superación que promueve la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 37,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 07: Nivel de utilización de la tecnología en la empresa.

Utilización de la tecnología	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	2	18.0	10	91.0
Bueno	3	27.0	1	9.0
Regular	5	45.0	0	0.0
Deficiente	1	9.0	0	0.0
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 07, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de utilización de la tecnología en la empresa? la mayoría contesto excelente, logrando un incremento de mejora de + 73,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 08: Nivel de motivación del personal en la empresa.

Motivación al personal	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	1	9.0	3	27.0
Bueno	3	27.0	6	55.0
Regular	5	45.0	2	18.0
Deficiente	2	18.0	0	0.0
Muy deficiente	0	0.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 08, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de motivación del personal en la empresa? la mayoría contesto buena, logrando un incremento de mejora de + 28,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 09: Nivel de capacitación del personal en la empresa.

Capacitación del personal	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	1	9.0	2	18.0

Bueno	3	27.0	7	64.0
Regular	4	36.0	2	18.0
Deficiente	2	18.0	0	0.0
Muy deficiente	1	9.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 09, que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal en la empresa? la mayoría contestó bueno, logrando un incremento de mejora de + 28,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

Tabla N° 10: Nivel de elaboración de planes estratégicos en la empresa.

Elaboración de planes estratégicos	Pre test		Post test	
	f _i	%	f _i	%
Excelente	1	9.0	2	18.0
Bueno	2	18.0	1	9.0
Regular	3	27.0	7	64.0
Deficiente	5	46.0	1	9.0
Muy deficiente	1	9.0	0	0.0
Total	11	100.0	11	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N° 10 que muestra la evaluación antes y después de la aplicación del plan de calidad total, los trabajadores de la empresa, a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la elaboración de planes estratégicos en la empresa? la mayoría contestó regular, logrando un incremento de mejora de + 37,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa.

4.1.2 Evaluar el nivel de relación del antes y después de la aplicación del plan de calidad total para fortalecer el liderazgo de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos - 2016.

Hipótesis.

Con la elaboración y aplicación de la propuesta de un plan de calidad total se fortalecerá el liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., en la ciudad de Iquitos - 2016.

Es decir, se debe contestar la siguiente pregunta: Con un nivel de significancia de 0.05 ¿se puede concluir que hay una diferencia significativa en las evaluaciones promedio del pre test y post del liderazgo gerencial de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos, 2016?

Prueba de hipótesis

Paso 1: Se establece la hipótesis nula y alternativa.

$H_0: \mu_{Post} \leq \mu_{Pre}$: No hay una diferencia significativa en las evaluaciones promedio del pre test y post del liderazgo gerencial de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos, 2016.

$H_1: \mu_{Post} > \mu_{Pre}$: Hay una diferencia significativa en las evaluaciones promedio del pre test y post del liderazgo gerencial de la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos, 2016.

Paso 2: Se selecciona el nivel de significancia.

$\alpha = 0.05$

Paso 3: Se identifica la estadística de la prueba.

En este caso la estadística de la prueba de hipótesis es el de dos muestras: muestras dependientes. A esto se le conoce como muestra apareada con distribución “t”

$$t_{\text{calculado}} = \bar{d} / (s_d / \sqrt{n}) \quad \text{siendo} \quad s_d = \sqrt{\sum (d - \bar{d})^2 / (n - 1)}$$

Donde:

$n - 1$ Grados de libertad

$\bar{d}$ Es media de la diferencia entre las observaciones relacionadas

s_d es la desviación estándar de las diferencias entre las observaciones relacionadas

n es el número de observaciones relacionada

t que calculado de las calificaciones del pre y post test en MINITAB es:

$$t_{\text{calculado}} = 36.42$$

$$t_{\text{tabular}} = 1.70$$

$$p = 0.000$$

Paso 4: Se formula una regla para tomar decisiones.

Siendo el valor $t_{\text{tabular}} = 1.70$

La regla es: Se rechaza H_0 , si $t_{\text{calculada}} > 1.67$

Paso 5: Se toma una decisión y se interpreta el resultado.

Como el $t_c = 36.42 > t_{\text{tabular}} = 1.70$, se rechaza H_0 , por lo que se concluye que: “Con la elaboración y aplicación de la propuesta de un plan de calidad total se fortaleció el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016”. Por lo que se acepta la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados

Descripción de resolución de problemas por parte de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

En el análisis de los resultados del trabajo de insuficiencia profesional, “Propuesta de un Plan de Calidad Total para fortalecer el Liderazgo gerencial en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C., de la ciudad de Iquitos – 2016” se observó lo siguiente:

En la Tabla N° 01, Referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la comunicación en la empresa? la mayoría contestó excelente, logrando un incremento de mejora de + 82,0% demostrando que la aplicación del plan de Calidad total fue provechosa. Coincidiendo con Marcín y Romero (2005) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería” manifiesta que el éxito de este plan depende en gran medida del compromiso que adquiera la gerencia, como lo menciona Deming. El valor que obtendrán los accionistas será reflejado en el incremento de las utilidades y en la satisfacción de invertir en una empresa socialmente responsable.

En la Tabla N° 02, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones en la empresa? la mayoría contestó bueno, logrando un incremento de mejora de + 64,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. De acuerdo con Amoros (2007) en el estilo participativo manifiesta que los gerentes trabajan junto con los empleados para generar y evaluar alternativa, para tomar decisiones y para implementar las soluciones en las que todos están de acuerdo. La participación es efectiva cuando las capacidades de los que están

involucrados son altas y hay tiempo disponible para que el gerente intervenga personalmente en forma significativa.

En la Tabla N° 03, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de actitudes de los trabajadores en la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 46,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. Estos resultados se deben a que los trabajadores tienen actitudes positivas para alcanzar las metas propuestas por la empresa; coincidiendo con Gómez (1991) donde manifiesta que en algunas circunstancias es fácil alcanzar las metas inmediatas, por cuanto no se necesita una gran reflexión; en cambio, para alcanzar las metas de largo plazo es indispensable una reflexión profunda y pensar que se tiene que romper con algunos conceptos tradicionales (a nivel gerencial se debe pensar en tender hacia el cambio y mirar en perspectiva). En este sentido la calidad es más que un requisito técnico, es una filosofía que establece criterios de planificación, control y mejora. En la planificación de calidad se identifican áreas de oportunidad en donde se definen procesos en búsqueda de la satisfacción del cliente.

En la Tabla N° 04, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel del trabajo en equipo en la empresa? la mayoría contesto excelente, logrando un incremento de mejora de + 73,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. El trabajo en equipo es un elemento clave en una organización, dice James (1997); el autor Amorós (2007) dice que el estilo participativo da oportunidad necesaria para formar equipos de trabajo; motivo por el cual también nos hizo tomar en cuenta este estilo para poder realizar nuestra propuesta de calidad.

En la Tabla N° 05, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de solución de problemas en la empresa? la mayoría contesto buena, logrando un incremento de mejora de + 100,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. Según el autor Amorós (2007) el estilo

participativo es costoso. Debido a que el potencial de conflicto es alto, los gerentes que utilizan este estilo necesitan muy buenas habilidades en la comunicación para solución de problemas y solución de conflictos.

En la Tabla N° 06, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de superación que promueve la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 37,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. Pese a que los resultados, después de aplicar el plan de calidad arrojó positivo, el incremento fue bajo esto se debe a que no todas las organizaciones invierten en capacitaciones u otro tipo de estudio de sus trabajadores.

En la Tabla N° 07, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de utilización de la tecnología en la empresa? la mayoría contesto excelente, logrando un incremento de mejora de + 73,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. En el mundo globalizado y competitivo en que vivimos es muy importante la utilización de la tecnología de punta y más aun tratándose de una empresa de telecomunicaciones.

En la Tabla N° 08, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de motivación del personal en la empresa? la mayoría contesto buena, logrando un incremento de mejora de + 28,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. Estos resultados se deben a que la empresa ya contaba con un trabajo de calidad puesto que tiene licitación ganada con la empresa cobra los que a su vez les exigen un servicio de calidad.

En la Tabla N° 09, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal en la empresa? la mayoría contesto bueno, logrando un incremento de mejora de + 28,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. De acuerdo con

Labovitz (1995) expresa que el aseguramiento de la calidad no está completo a menos que los requisitos de calidad reflejen completamente las necesidades del cliente, además, para ser efectivo, requiere una evaluación continua de los factores que afectan a la calidad. Dentro de la organización es básicamente un sistema documental de trabajo, en el cual se establecen reglas claras, fijas y objetivas, sobre todos los aspectos ligados al proceso operativo, es decir, desde el diseño, planeación, producción, presentación, distribución, y las técnicas estadísticas de control del proceso y, desde luego, la capacitación del personal.

En la Tabla N° 10, referente a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la elaboración de planes estratégicos en la empresa? la mayoría contesto regular, logrando un incremento de mejora de + 37,0% demostrando que la aplicación del plan de calidad total fue provechosa. Coincidiendo con Gómez (1991) dice que un Sistema de Gestión de Calidad está basado en el sentido común, se encuentra bien documentado, se asegura de ser consistente y produce mejoras en las prácticas de trabajo, incluyendo los productos y servicios que se crean, pero dicho sistema debe establecerse con bases adecuadas que sirvan para controlar los procesos productivos de las empresas.

5.2 Conclusiones

- a. Se elaboró una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, el cual lo podemos encontrar en el anexo N° 01 de la presente tesis; el diagnóstico se presenta en la dimensión de liderazgo, basado en la filosofía de Deming, quien manifiesta que el éxito de una empresa depende del compromiso del gerente.
- b. Se evaluó el liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016, antes de

aplicar el plan de calidad total. Dando como resultado que se encontraba en 21.6%, bueno antes de la aplicación del plan de calidad total.

- c. Se aplicó la propuesta del plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016; en un tiempo de 6 meses el cual no fue suficiente para lograr el objetivo en su totalidad.
- d. Se evaluó el liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016, después de aplicar el plan de calidad total. Dando como resultado que se encontraba en 48.3% **de** bueno después de la aplicación del plan de calidad total. En relación del análisis de todas las tablas estadística.
- e. Se comparó los resultados del liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total. Dio como resultado que hay un incremento de 26.7% **de** bueno fue 48.3% de todas las tablas estadística, fue provechoso el plan de calidad total aplicada en la empresa en estudio.
- f. Se acepta la hipótesis de que: Con la elaboración y aplicación de la propuesta de un plan de calidad total se fortaleció el liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016.

5.3 Recomendaciones

- a. La gerencia debe estar convencida que aplicar este plan de mejora continua, beneficiará a la organización, generará un compromiso de

parte de la gerencia, donde verá reflejado su respaldo de la implementación del plan de mejora continua.

- b. Emplear los recursos disponibles de la organización para empezar a aplicar esta propuesta como primera etapa, pero no debe descartarse la inversión para realizar los demás proyectos.
- c. El departamento de la calidad, debe asumir un rol de pertenencia con la administración gerencial y no sólo cumplir con su función legal, es hacer calidad, velar por ella y conservarla, se debe involucrar a todo el personal en el mejoramiento continuo, asimismo dar seguimiento constante en la aplicación y en caso de detectar anomalías proceder a realizar ajustes.
- d. Documentar las mejores prácticas para tener un punto de referencia para la evaluación, al mismo tiempo como Llevar un control estadístico de todas las actividades que se realicen, para su posterior evaluación y posteriormente consultar los textos mencionados dentro de la propuesta.
- e. Los equipos de mejoramiento de la calidad (MC), previamente capacitados, deberán trabajar en un contexto de solución de problemas, no sólo identificando sus síntomas, sino buscando sus causas y eliminándolas. A partir de este momento, el equipo estará listo para estructurar el escenario de la calidad.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Aguilar Bonilla, Aureliano (2010) "Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración industrial especializada S. A. de C. V." de Xalapa, Veracruz" Universidad Veracruzana; Maestría en gestión de la calidad; Facultad de estadística e informática; Veracruz – México; 77 pp.

Amoros, Eduardo (2007) Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas Escuela de Economía USAT Lambayeque – Perú enero.

Cevallos, Iván (2010) "Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate" Universidad Técnica de Ambato; Facultad de ciencias administrativas; Ambato – Ecuador; 166 pp.

Deming (1993). *Calidad, Productividad y Competitividad*. La salida de la crisis. Díaz de Santos. Madrid.

Diccionario de la Lengua Española (1986)

Evans, J. R. (2005). Administración y Control de la Calidad. Internacional Thomson editores, México.

García Martínez, Munch Galindo (1998) Fundamentos de Administración. México. Ed. Trillas.

Gutiérrez, P. H. (2005). Calidad Total y Productividad. Ed. McGraw Hill, México. <http://definicion.de/plan/>

<http://definicion.de/telecomunicacion/>

<http://es.thefreedictionary.com/propuesta>

<http://gamartinez.galeon.com/>

<http://www.definicionabc.com/general/fortalecer.php>

<http://www.definicionabc.com/social/liderazgo.php>

- Ibarra Cáceres, Elix Aleida. (2000) "Propuesta de un modelo de gestión por calidad total para la administración municipal de El Zulia" Escuela Superior de Administración Pública; territorial trece – norte de Santander; Especialización Gestión Pública; San José de Cúcuta – Colombia; 66 pp.
- Juran, J. M. y Gryma, F. M. (1998). The Quality Control Handbook. 4ª Ed., McGraw-Hill, New York.
- Labovitz G. (1995). Cómo hacer realidad la calidad. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Mc-Graw Hill. México.
- Leithwood, K. (1994) "Liderazgo para la reestructuración de las escuelas", Revista de Educación, 304 (mayo-agosto).
- Lester R. H. y Hayyr, E. (1989) Control de calidad y beneficio empresarial. Madrid ediciones Díaz de Santos.
- Lussie, Robert, Achua, Christopher (2004) Liderazgo Teoría Aplicación, desarrollo de Habilidades, Thomson learning.
- Marcín Guzmán, C. S. y Romero García, A. A. (2005), "Propuesta de un plan de mejora continua para una empresa de jardinería" Universidad de las Américas Puebla; escuela de Negocios; Departamento de Administración de Empresas; para optar el título en. Licenciatura en Administración de empresas; Puebla – México..
- Pillajo Medina, Rubén Darío (2012) "Propuesta de Plan integral de gestión para control de producción y calidad en pro del mejoramiento de productividad de ESFEL S. A." Universidad Politécnica Salesiana; Cuenca – Ecuador; 136 PP.
- Pola, A. (1999). Gestión de la Calidad. Alfa-omega. México.

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Propuesta de un Plan de Calidad Total para fortalecer el Liderazgo gerencial en la empresa “KARSIL Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General ¿De qué manera elaborar una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016?	General Elaborar una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016.	General Con la elaboración y aplicación de la propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, será buena.	Variable independiente (X): La calidad total.	Plan de calidad total del liderazgo gerencial	El tipo, de la investigación es experimental. El nivel, se desarrolló como estudio de caso. El diseño es de caso en el tipo II: única.
Específicos 1. ¿Cómo evaluar el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016? antes de aplicar el plan de calidad total. 2. ¿Cómo aplicar la propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016? 3. ¿Cómo evaluar el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016? después de aplicar el plan de calidad total. 4. ¿Cómo comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016? antes y después de aplicar el plan de calidad total.	Específicos 1. Evaluar el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, antes de aplicar el plan de calidad total. 2. Aplicar una propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016. 3. Evaluar el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, después de aplicar el plan de calidad total. 4. Comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total.	Derivadas 1. El liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, antes de aplicar el plan de calidad total. Es deficiente. 2. Con la aplicación de la propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, mejorará. 3. El liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, después de aplicar el plan de calidad total, es bueno. 4. Comparar los resultados del liderazgo gerencial en la empresa “Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, de la ciudad de Iquitos – 2016, antes y después de aplicar el plan de calidad total, hay diferencia positiva.	Variable dependiente (Y): El liderazgo gerencial.	Comunicación Toma de decisiones Trabaja en equipo Solución de problemas Promueve la superación Utiliza la tecnología Motiva al personal Capacita a su personal Elabora planes estratégicos para la empresa	El método, es el cualitativo. La población, fueron 11 personas. La muestra, fue el total de la población por tratarse de un caso; es decir 11 personas. La técnica es la entrevista. El instrumento es el cuestionario de entrevista.

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Propuesta de un plan de calidad total para fortalecer el liderazgo gerencial de la empresa KARSIL. Telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos en el año 2016.

1. Diagnóstico de la empresa

Con la finalidad de observar y analizar la situación actual de la misma, en relación al contexto de calidad total, para poder identificar las áreas de mejora. A partir de este diagnóstico se presenta la propuesta de mejora continua. El diagnóstico se presenta en la dimensión de liderazgo, basado en la filosofía de Deming.

Telefónica del Perú, implementó el Internet de Banda Ancha y el servicio de telefonía móvil 3G a la capital del Oriente peruano, Iquitos. Tras la realización de una obra de infraestructura sin precedentes en la historia de las telecomunicaciones peruanas, que ha beneficiado a los más de 430,000 habitantes de esta ciudad, que ahora pueden conectarse al Perú y al mundo con Internet de alta velocidad.

Debido a este proyecto la empresa cobra Perú que es una empresa contrata de telefónica Perú requería una empresa adicional para realizar los servicios de instalación, soporte, mantenimiento, reparación y desinstalación de internet, telefonía fija y pública, cable satelital, por tal motivo convocó a un proceso de selección obteniendo KARSIL TELECOMUNICACIONES la subcontrata del requerimiento.

Donde el Gerente General es YRWIN CARLOS ARCE ARANIBAR identificado con DNI 09601933 representante legal de la empresa KARSIL TELECOMUNICACIONES S.A.C; el SUB GERENTE es el Sr. MIGUEL OTERO CORDOVA DNI 09647439; la empresa se inició con un capital de S/. 1,450.00; en fecha 06 de agosto de 2016; con 10 empleados en la actividad de Telecomunicaciones.

2. Propuesta Estratégica

Misión de la empresa

Ser un grupo líder de soluciones integrales de telecomunicaciones a nivel nacional, proporcionando a nuestros clientes servicios de gran valor a través del desarrollo humano, y de la aplicación y administración de tecnología de punta.

Visión de la empresa

Consolidar el liderazgo de KARSIL TELECOMUNICACIONES, expandiendo su penetración en los mercados donde opera para ser una de las empresas de más rápido y mejor crecimiento a nivel nacional.

3. Objetivos

Objetivo general

Brindar servicios de calidad con un valor agregado, que satisfaga las necesidades de los clientes, con el fin de proporcionar una ventaja competitiva y de esta forma incrementar los servicios ofrecidos y por ende las utilidades.

Objetivos específicos

- a. Llevar a cabo procesos de calidad.
- b. Utilizar la mejor el tiempo al brindar los servicios.
- c. Ser una empresa preocupada por el medio ambiente.
- d. Buscar la excelencia del liderazgo del gerente general de la empresa.

4. Acciones a Realizar

La gerencia tendrá una comunicación clara y sincera con todo el personal, de manera que todo el capital humano tenga claro por qué y para qué debe hacer un trabajo de calidad; para lograr notificar que, entre mayor empeño ponga en la calidad de su trabajo, obtendrá mayores beneficios. La gerencia por su parte debe facultar todo lo que se requiera para lograrlo como recursos o capacitación.

En el diagnostico se identificó que en el área de contratación de personal es otro lugar donde el liderazgo se hace presente, en relación a este aspecto la gerencia puede proponer la creación de pares de contratación (un psicólogo y uno de especialidad) evaluando la personalidad y actitudes, además de sus conocimientos para poderse desenvolver en el trabajo a desempeñar.

Así mismo, se sugiere dar a conocer a los empleados que no solo puede haber deficiencias en el área de gerencia sino en cualquier área y hacer propuestas de mejora; la misma que puede ser aceptada o rechazada, dependiendo de la demanda de los clientes y de los costos que impliquen realizar el servicio.

Este punto es importante enfatizar que es necesario establecer un sistema de comunicación en todos los niveles, es decir, un tipo de reuniones mensuales o semestrales, donde se trasmita la confianza de poder realizar cualquier tipo de sugerencia, comentario, propuesta e incluso inconformidad con respecto a puntos específicos sobre prestaciones, asignaciones del trabajo, propuestas en especifica áreas de mejora, por ejemplo:

- Dar a conocer al personal la misión, visión, objetivo general y objetivos específicos.
- Informar sobre los logros alcanzados
- Transmitir entusiasmo para llevar a cabo la mejora
- Reconocer los logros de las propuestas que hayan surgido de los empleados.
- Transmitir que trabajar en equipo es trabajar con calidad que da como resultado un beneficio para todos.
- Dar a conocer la nueva propuesta del plan de calidad y filosofía a seguir.

5. Aplicación de Liderazgo

Se consideró adecuado aplicar el Liderazgo Situacional puesto que se concentra en los seguidores con escasa preparación para que así se vuelvan productivos, aplicando una dirección firme. Aquí el gerente o el supervisor deben intervenir para evaluar los resultados obtenidos verificando si van de acuerdo con los objetivos que desea alcanzar la empresa KARSIL telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos, sin olvidar la realización de un seguimiento obligatorio donde las tareas, preparación y resultados están en constante cambio.

Se sugiere un establecimiento eficaz de las tareas que se realizan en la empresa en estudio; sin esto las expectativas vagas y débiles dificultan la valoración precisa de la preparación de las actividades asignadas a los empleados. Los que laboran en el establecimiento de las tareas y actividades (inclusive redactándolas) contribuirán de forma positiva a la preparación del empleado y evitar fricciones y conflictos innecesarios entre las diferentes áreas, además de aumentar la confianza, el compromiso, la motivación, la experiencia, las capacidades y la disposición de los empleados que laboran en la empresa KARSIL Telecomunicaciones S.A.C. de la ciudad de Iquitos.

Sin embargo, se propone que la empresa en estudio trate de localizarse en el estilo de liderazgo de la etapa siguiente del cuadrante en el que se encuentra. Nos referimos al estilo “participar”, donde el empleado acaba de adquirir una capacidad, pero no ha tenido la oportunidad de ganar confianza al llevarla por sí mismo. En este nivel el trabajador es capaz y se encuentre dispuesto, pero no hay que descuidar su motivación.

De cualquier forma, el comportamiento conveniente para alcanzar este estilo de liderazgo consiste en mucho dialogo y apoyo, pero con pocos lineamientos; ya que el grupo de trabajadores o empleados ya han demostrado su capacidad de desempeñar las tareas asignadas y no es necesario insistir en qué hacer, dónde o cómo. No olvidar que una conducta facilitadora, de dialogo y respaldo, será la más conveniente para resolver la desconfianza.

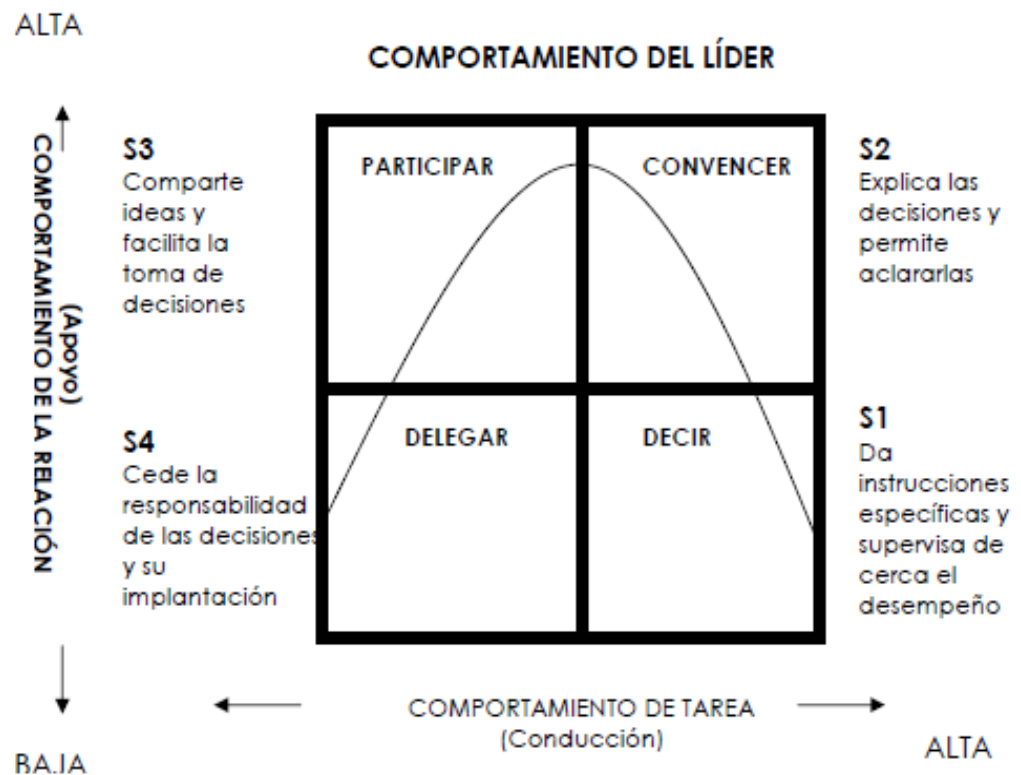
En el estilo de liderazgo “Participar”, los líderes, es decir el gerente o el supervisor general, su principal función es alentar, comunicar y la conducta que se sugiere:

- Compartir la responsabilidad de la toma de decisiones
- Sacar la necesidad de saber del seguidor
- Concentrarse en los resultados
- Hacer participar al trabajador en las consecuencias de las tareas para aumentar su compromiso y motivación.

Si se cumple satisfactoriamente con el estilo “Participar” se puede pasar al siguiente nivel “Delegar”, estilo óptimo del Liderazgo situacional; donde el grupo de trabajadores ya son capaces, están dispuestos y tienen confianza puesto que se les han brindado suficientes oportunidades para practicar y sentirse cómodos que sin que el líder dé instrucciones.

La figura que a continuación mostramos nos ayudará a entender mejor el argumento de nuestra propuesta.

Figura N° 01: Modelo de Liderazgo situacional



Fuente: HERSEY, 1998, Cap. 8, p. 200.

La evaluación de la propuesta fue al gerente general, a través de una entrevista, que se aplicó, antes de aplicar la propuesta y después de aplicar la propuesta. Los resultados se organizaron en tablas y figuras cada una con sus respectivas interpretaciones.

ANEXO N° 3. CUESTIONARIO DE ENCUESTA

(Para medir la variable Liderazgo)

Buenos días, me encuentro realizando una entrevista para recolectar información de la tesis nominada “Propuesta de un Plan de Calidad Total para fortalecer el Liderazgo gerencial en la empresa Karsil Telecomunicaciones S.A.C.”, en la ciudad de Iquitos - 2016

I. Datos informativos:

Empresa Karsil Telecomunicaciones S.A.C., de la ciudad de Iquitos.

Cargo: _____ Sexo: _____ Condición:

Años de servicio: _____ Estado civil: _____ Edad:

1. ¿Cuál es el nivel de la comunicación en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

2. ¿Cuál es el nivel de la toma de decisiones en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

3. ¿Cuál es el nivel de las actitudes de los trabajadores en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

4. ¿Cuál es el nivel del trabajo en equipo en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

5. ¿Cuál es el nivel de solución de problemas en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

6. ¿Cuál es el nivel de superación que promueve la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

7. ¿Cuál es el nivel de utilización de la tecnología en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

8. ¿Cuál es el nivel de motivación del personal en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

9. ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

10. ¿Cuál es el nivel de la elaboración de planes estratégicos en la empresa?

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente
1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.