UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

PILLACA BARRIENTOS, FULGENCIO WILMER

ORCID 0000-0001-6748-9953

ASESOR:

MGTR. ODAR PUSE, MARCO ANTONIO

ORCID 0000-0002-1068-8844

AYACUCHO - PERÚ

2019

TITUOLO DE LA TESIS

Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Restaurantes, Distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Pillaca Barrientos, Fulgencio Wilmer

ORCID 0000-0001-6748-9953

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho, Perú.

ASESOR

Mgtr. Odar Puse, Marco Antonio

ORCID 0000-0002-1068-8844

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú

JURADOS

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith

ORCID 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

ORCID 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR

…….

Mgtr. BERROCAL CHILCCE, Judith

ORCID 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

…….

Mgtr. JAUREGUI PRADO, Alcides

ORCID 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

…….

Mgtr. TIPE HERRERA, Carlos Celso

ORCID 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

…….

Mgtr. ODAR PUSE, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-1068-8844

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios por darme la vida. A mis profesores por impartir sus conocimientos durante el proceso de elaboración del trabajo de investigación, gracias a ellos he conseguido terminar el presente Informe Final de Investigación en Administración.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a mi querida esposa y a mis hijos por darme su apoyo incondicional y por sus mejores consejos, para seguir superándome.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se formuló el problema general, ¿Cuáles son las características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes en el distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019?, asimismo se presenta el objetivo general describir las características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. La metodología empleada fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, utilizándose la técnica de la encuesta para el recojo de información, así como el instrumento cuestionario de encuesta, el mismo que estuvo elaborado con 10 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: que el 40% que equivales 04 empresarios de los 10 encuestados dicen que el tiempo de atención es el esperado es bueno y el 50% que equivale a 05 establecimientos no dicen que en la empresa se mantiene una comunicación directa es regular, de la misma manera que el 60% que equivales 06 establecimiento o empresas nos dicen que en la empresa existe reconocimiento por los logros alcanzados dicen es regular, estos resúmenes representan a los tres dimensiones como trabajo en equipo, comunicación y motivación.

Concluyendo que muchas empresas del rubro de restaurantes requieren mejorar varios aspectos para el buen desempeño y funcionamiento y así conseguir en liderazgo.

Palabras clave: Liderazgo, micro empresa.

ABSTRACT

In the present research paper the general problem wasformulated, What are the leader ship characteristics in themicro and small businesses of the restaurant area in thedistr ict of VilcasHuamán,Ayacucho,2019?, also presents thegeneral objective describe th e leadership characteristics inthe micro and small businesses of the restaurant area, VilcasHuamán district,Ayacucho,2019. The methodology usedwas of an application t ype with a quantitative, descriptivelevel and nonexperimental design approach in a cr osscutting way. The study population consisted of 10 micro andsmall businesses in th e district of VilcasHuamán, using thesurvey technique for the collection of informati on, as well asthe survey questionnaire instrument, the same one that was10 closed qu estions, getting the following results: that the40% that equal00 entrepreneurs of the 1 0 respondents saythat the attention time is the expected is good and 50% thatequals 0 5 establishments do not say that in the companymaintains a direct communication is r egular, in the sameway that the 60% that equals 06 establishment or companiestell us that in the company there is recognition for theachievements achieved say is regular, these summariesrepresent the three dimensions as teamwork, communication and m otivation.

Concluding many companies in the field ofrestaurants require improving various asp ects for the goodperformance and functioning and thus get in leadership.

Keywords: Leadership, micro business.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR iv
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 4
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 4
2.2. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION 14
III. HIPÓTESIS 22
4.5 Definición y Operacionalización de las variables 24
Procedimiento de Recolección de datos 25
a. TECNICAS E INSTRUMENTOS 25
1. Tipo de investigación 27
Esta investigación es aplicada con enfoque cuantitativo. 27
2. Nivel de investigación 27
3. Diseño de la investigación 27
Esta investigación es de tipo no experimental en forma transversal. 27
Principios éticos 28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 40

I. INTRODUCCIÓN

El Presente Trabajo de Investigación tiene como Título, "*Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Restaurantes en el Distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019"*. Trata de mostrar la realidad de las micro y pequeñas empresas que tenemos en nuestro país, las mismas que juegan un rol importante en el desarrollo social y económico del país. Hoy en día observamos nuevas tendencias en el mundo laboral, cada vez hay más cambios e innovación en el mercado para lograr una alta competitividad que demuestra las empresas con el objetivo de lograr mejora de sus ingresos y así brindar un servicio de calidad a los clientes consumidores, razón por ello las organizaciones requieren gestión de un líder, que busca facilitar las ideas y las acciones que se concreticen, también que tengan la capacidad de promover trabajo en equipo, innovar cambios permanentes, con una visión y misión organizacional precisa, para que los trabajadores tengan mejor desempeño laboral en cada área dentro de la organización. Esto nos muestra la realidad de la micro y pequeñas empresas que tenemos en nuestro país, ya que juegan un rol importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, donde en la actualidad no se aplica de manera eficiente en las micro y pequeñas empresas en los restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, por ello se identificó siguiente problema ¿cuáles son las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes en el distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019? y teniendo como objetivo general describir las características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes del distrito de Vilcas

Huamán, Ayacucho, 2019, teniendo como objetivos específicos describir las características del **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019, describir las características de **comunicación** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019 y describir las características de **motivación** en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019, El presente trabajo permitirá generar conciencia en los dueños y administradores sobre el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en el distrito de Vilcas Huamán, de modo que puedan identificar las características esenciales para mejorar y brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción de sus consumidores. Según el autor (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012), mencionan que "el diseño de investigación no experimental, se realiza sin manipular en forma deliberada ningún variable. El investigados no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observa los hechos tal como se presenta en su contexto real y en un tiempo determinado, del mismo modo esta investigación también nos servirá como referencia para futuras investigaciones que buscarán profundizar más el tema características de liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de restaurantes, y así poder crecer y desarrollarse adecuadamente dentro de los parámetros de la calidad".

Problema general es: ¿Cuáles son las características de liderazgo en las Micro y pequeñas Empresas del rubro de restaurantes, ¿Distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019?

Objetivo general es: Describir las características de *"liderazgo en las Micro y pequeñas Empresas del rubro de Restaurantes, Distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019".*

El presente proyecto de Investigación se justifica toda vez que hay deficiencias de liderazgo en los micros y pequeñas empresas del rubro de restaurantes que se brinda a los consumidores, por ello los propietarios y/o administradores de los establecimientos deberían conocer y aplicar el liderazgo como factor importante para el mejoramiento de dichos servicios.

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación será de tipo aplicada cuantitativa, de nivel descriptivo de diseño no experimental.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL.

La investigación se ejecutó con el propósito de estudiar las importantes

deficiencias de las MYPES del sector servicio ubicado en el centro de Barranquilla, para construir los rasgos generales y el grado de capacidad de este tipo de empresas dentro del mercado, ya que en este país la mayoría de las empresas existentes en el mercado a nivel local y nacional tienen la característica de ser pequeñas, y que igualmente son las que crean más empleo en Colombia. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron encuestas además de una observación selectiva de las importantes Mypes, indagando de esta forma estudiar su gestión realizada en diferentes etapas, así como la implicancia de este en su desarrollo. Según (Cardozo Montero, 2015)

el presente proyecto de investigación trata sobre la motivación al personal en las empresas del sector servicio – restaurantes, como se sabe toda organización debe su trabajo al área de recursos humanos y depende del responsabilidad mutuo de la organización con los

trabajadores, por ello debemos poseer en cuenta el buen trato hacia ellos ya que como numeramos los recursos humanos son la pieza fundamental de toda empresa u organización, por tal motivo es obligatorio conocer que especulan los empleados de la organización, como bien sabemos ellos son los que están día a día en la empresa y son los que poseen más conocimientos sobre cuáles son las dificultades o en que está fallando cuales son las cosas que se debe mejorar.

(Coronel , 2011), Ecuador. Es una tesis titulada: *"El avance de la atención en el servicio y atención al cliente en el restaurante los Pollos de la Colon",* de la ciudad de Riobamba", se propuso la continua dificultad. ¿Cómo mejorar la calidad de asistencia y atención en restaurante "Los Pollos de la Colon"? llegando a una conclusión; mejorando la calidad de servicio en dicho restaurante lograría beneficios importantes a los consumidores y para la organización así captando una mejor influencia para dicho restaurante y se accederá ofrecer una atención individualizada a los clientes, así su nivel de cristianizar en consumidores potenciales, de la misma forma la otra solución es la costumbre de atender al cliente estos factores son importantes y cera una buena correspondencia con los clientes.

Según el autor (Martinez Contreras , 2013), en su trabajo titulado: *"El liderazgo moderno en la gestión educativa publica en el distrito de Santiago desurco"* en la escuela de graduados de la pontificia Universidad Católica del Perú. Llego a las siguientes soluciones.

El Director de la I.E. Pública estudiada se reconoce todas las características de liderazgo transformacional, los docentes solo le reconocen algunas ideas importantes afines a la dirección de organización y en la forma como se sujeta a ellos.

Unos docentes participan y se nivelan de tres a 10 tipos de liderazgo transformacional con dominio del director al docente (91.5%), la estimulación en el docente es de (93.5%) y la estimulación del docente es de (96.5%). Un conjunto de ellos exploró otras características como su mando, el poder de confianza y apoyo en el trabajo.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL.

Según el autor (Calderon Espinoza, 2015), en su investigación: *"El liderazgo en la calidad de servicios en los personales de la Municipalidad distrital delos Olivos, años 2015"*, dela facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, pero establece las siguientes terminaciones:

Se ha definitivo que el liderazgo tiene relación directa y reveladora en la calidad de servicio. Lo inicialmente mostrado podemos concluir que un buen liderazgo crea una buena calidad de servicio.

Además, se ha definitivo que este trato positivo y demostrativo entre la capacidad y lugar de servicio. Por ello logramos concluir que la buena capacidad genera calidad de servicio en atención al cliente.

Que igualmente consta proporción específica con la comunicación y la calidad de servicio. Por ello se puede concluir que la comunicación es de suma importante para dar una calidad de servicio.

Igualmente hay relación específica entre motivación y la calidad de servicio. Podemos decir de igual forma la motivación en los personales influye a que trabajen apasionado y brindan una calidad de servicio.

(Rios , 2014), en su tesis titulada "*Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014".* Que tiene como objetivo: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, en el presente trabajo de investigación Ríos hace referencia que en el distrito de huanchaco los representantes legales de las MYPES tienen una afirmación compartida en donde manifiestan que la mayoría de encuestados son de sexo masculino con el 65% y que su edad oscila entre los 35 y 44 años de edad reflejados en un 35%, manifestando un 60%, tener grado de instrucción superior universitaria completa. Así mismo una la mitad de estas empresas mantienen una permanecía de 5 a 7 años de actividad con una representación porcentual de 50%, sujetándose un 90%, a la formalidad, puesto que

el 45%; fueron constituidas con el propósito de generar ingresos para solventar los gastos familiares; La mayoría considera que el cliente en un 80% se siente satisfecho por el servicio brindado y el 80% manifiestan que si revierten utilidades en su empresa. De tal manera que Ríos, termina concluyendo que las empresas en el sector servicios, tienen una permanencia en el rubro de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. El 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad. Un 80% de los encuestados reinvierten en la empresa.

(Campos Jibaja, 2015), en su tesis titulada *"Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera 7 Castilla, 2015",* Tiene como objetivo: Determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Nos da a conocer sobre como los representantes de las MYPE, expresan su

punto de vista respecto a la gestión de calidad, según su apreciación en relación a la conducción de sus negocios y la variable gestión de calidad. Para lo cual indica que: Un 91% de propietarios encuestados manifiesta que no ofrece atractivas promociones a la medida del cliente y que el 66% cuentan con instalaciones cómodas en su establecimiento y la atención bridada no ha sido personalizada en un porcentaje de 76% puesto que esta modalidad es de obstáculo para obtener información de las necesidades y expectativas de los clientes a fin de poder cubrir sus necesidades. Finalmente Campos en su estudio de investigación concluye que: La gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicheras Asentamiento Humano La primavera Castilla, si influye la gestión de calidad en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa, cuyas características, es la falta de conocimiento, la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas; Por los que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva; Así mismo. Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena

relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema. Respecto a la importancia de la competitividad de las MYPE del rubro restaurantes Cevicheras Asentamiento Humano La Primavera Castilla se concluye que el restaurante cevichero presenta debilidades a la importancia de ajuste en los precios, en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente por lo q es importante que se considere perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección, y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella concurren. 8 Campos Nos dice claramente, cómo es que estos empresarios a pesar de que reconocen que en la actualidad la gestión de calidad es netamente direccionada al éxito empresarial. Ellos muestran también un desinterés por adoptar conocimientos sobre gestión de calidad a nivel gerencial para dirigir sus empresas de manera eficaz y eficiente y así alcanzar los niveles de venta anhelados a fin de ofrecer un servicio de calidad en el entorno.

(Luna Huaringa, 2016), en su tesis titulada *"Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013".* Con el objetivo de: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013.

Manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino con un 60,9%, puesto que se observa que en la mayoría las MYPES están dirigidas por este género ya que en estos últimos años aplica la tendencia a que el hombre incursione el mundo gastronómico lo cual no se veía antes y también porque demanda demasiado esfuerzo físico. La edad que los caracterizo fue entre 18 y 30 años de edad con un 52,2%; y el 47,8%, tienen un grado instrucción universitaria, con una permanencia de 3 años en actividad con un 43,5%, desempeñados por un 65,2% que representan de 1 a 5 trabajadores, quienes no cuentan con estándares de calidad ISO en un 100%; sin embargo, el 60,9%, aseguran que aplican una gestión de calidad. Es así que Luna, ha concluido que: La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran

que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

El estudio realizado por (Heredia , 1999), en tesis titulado: *"servicio de restaurantes y alojamiento como soporte de la oferta turística en la ciudad de Ayacucho"* con motivación de optar el título de licenciado en Administración d empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en el año 1999 en la ciudad de Ayacucho - Perú, investiga a determinar las expectativas que tiene los turistas acerca de buenos servicios de restaurantes y hospedajes en la ciudad, en técnicas de construcción, precio y calidad de servicio, para ello se ejecutó visitas a los dueños de restaurantes y hospedajes para luego realizar el análisis de los comedores de los restaurantes y habitaciones del hospedaje, también en la posterioridad se realizó una encuesta para saber cuáles son las expectativas de los consumidores y huéspedes.

Llegando a una conclusión que existe una discrepancia en liderazgo en la calidad de servicio a los clientes, de la misma forma la atención

y el buen trato de parte del personal que trabaja en los restaurantes y hospedaje, ellos no proporcionan la encuesta requerida por los clientes, razón por ello no satisfacen las expectativas necesarias de la cliente. La metodología y el marco teórico favorable en esta investigación sirven de base para el desarrollo del presente proyecto de investigación

Las empresas, que se encuentran internamente de este grupo económico, se plantean al negocio de comidas orientadas para el consumo inmediato en empresas tales como restaurantes, y espacios de aperitivo. Igualmente, contiene la venta de comidas dispuestas para consumo en la parte exterior del establecimiento, los cuales son ayudados por dispositivos autónomos de las empresas trabajadoras y de otros servicios de transporte de alimentos, sino asimismo en la elaboración de servicios como panes, pasteles e inclusive helados.

Según el (Instituto Nacional de Estadistica e Informatica, 2018) en junio del año 2018 se registró un incremento de 1,86% en la actividad de restaurantes, registrando un avance por quinto mes consecutivo. La averiguación periódica de Restaurantes, que alcanza una muestra de 1.105 empresas, investigación una diferenciación de 2.75% en el grupo de restaurantes incremento 1.62% destacando los establecimientos pollerías, comidas rápidas, chifas y sandwicherias; asimismo expusieron buen trabajo las pizzerías, café restaurantes, restaurantes y comidas criolla. Periodo entre enero y junio sumo 15 meses de consecuencias reales permanentes.

(Meneses Contreras , 2018), en su tesis Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho 2017; un restaurante logra de calidad en su servicio es cuando cubre los requerimientos de sus clientes. Los consumidores son la razón de los restaurantes quienes determinan el nivel de servicio ofrecido por los restaurantes. La finalidad del presente trabajo de investigación es realizar un estudio acerca de la situación actual del establecimiento, respecto a la influencia de la calidad en satisfacer a sus clientes. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y servicio de calidad, es necesario calcular las percepciones de los clientes, resaltando en la teoría cognitiva en relación a la satisfacción de los consumidores la misma hipótesis según modelo RESVQUAL para poder descartar la calidad propuesto por (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988)

2.2. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION

2.2.1. Liderazgo

El liderazgo es el resultado de una serie de experiencias, dentro del cual, una persona desarrolla las cualidades empíricas que ha ido poniendo en práctica. Según (Maxwell J., 1998, pág. 21) menciona que: *"Los líderes exitosos son aprendices. Y el proceso de aprendizaje es continuo, resultado de la autodisciplina y la perseverancia. La meta de cada día debe ser mejorar un poco, edificar sobre el progreso del día anterior".*

(Maxwell J., 1998, pág. 15) Un malentendido muy difundido es que liderazgo y gerencia son lo mismo. Hasta hace unos pocos años, libros que afirmaban ser sobre liderazgo por lo general eran realmente sobre gerencia. La diferencia principal entre las dos cosas es que el liderazgo consiste en influir en la gente para que siga al líder, mientras que la gerencia enfoca los sistemas y procesos de mantenimiento (…).

Muchos de nosotros hemos pensado que el liderazgo solo es atribuido a un gerente, quien tiene poder para tomar decisiones y dar órdenes. Pues no es así, un liderazgo consiste en la influencia que tienen los líderes hacia sus seguidores. El autor nos hace una diferencia entre un líder y la gerencia, es decir, que el liderazgo es más amplio que la gerencia.

2.2.2. Trabajo en Equipo

El trabajar en equipo comprende muchos aspectos a tener en cuenta, y trabajar en equipo trae logros y varios beneficios sorprendentes. Hoy en día no debe ser facultativo trabajar en equipo; sino debe ser una necesidad, pues es la única forma de competir con los vencedores directos y a la vez satisfacer las necesidades del cliente. A continuación, citamos algunos autores sobre este tema.

(Fischman, 2000), Menciona así: Está demostrado que trabajar en equipo aumenta el desempeño de los empleados e incrementa su motivación. Trabajar en equipo implica adquirir una serie de

habilidades, como manejo de reuniones, comunicación interpersonal, aprendizaje en equipo, manejo de conflicto, entre otra.

Además, trabajar en equipo significa valorar la diversidad de estilos de las personas. Nos encanta trabajar con personas parecidas a nosotros, y nos alejamos de aquellas que tienen estilos diferentes.

Si usas solo aceite para el aliño de la ensalada, el resultado será aburrido y nada sabroso. Si le pones además vinagre, sal y pimienta, la cosa combina.

Lo oportuno ocurre en equipo cuando consta una diversidad de estilos: el desempeño perfeccionamiento substancialmente.

En el período de las cavernas, la única forma de subsistir al acecho de las bestias salvajes era trabajando en equipo. Hoy en el mundo empresarial las bestias de la globalización rondas los mercados. ¿Cómo sobrevivir? Volviendo a nuestros orígenes, formando equipo.

Debido a que en una organización trabajamos con personas que tienen diferentes pensamientos, culturas, creencias y maneras de actuar. No debe tratar con las mismas estrategias a todos, porque estamos trabajando con personas de diferentes formas de pensar. Por ello se ve necesario citar al siguiente autor, para entenderlo mejor.

(Maxwell, 2005, pág. 230), Menciona lo siguiente: Uno de los errores que los líderes novatos cometen es tratar de dirigir a todas las personas de la misma manera. Seamos realistas, no todos responden a la misma clase de liderazgo. Intente ser constante con todos, trátelos con respeto

y amabilidad, pero no espere usar las mismas estrategias y los métodos con todos por igual.

Cuando decimos cuáles son los botones de liderazgo que debe obligar para cada persona de su equipo. Una persona le responderá bien si es desafiada; otra necesitará un plan de juego bien marcado; para otra será más apasionada si puede conformar su estilo de crear su plan de juego por sí misma. Una persona requerirá un seguimiento constante; otra necesitará espacio. Si usted desea ser un líder de 360°, necesita responsabilizarse para conformar su estilo de liderazgo a las necesidades de las personas, sin esperar que ellos se adapten a usted.

Algo muy valioso que podemos rescatar de los autores mencionados es: trabajar en equipo implica tener una diversidad de habilidades. Un líder trabajo con personas de todo tipo, con pensamientos y creencias distintos. Y el error que cometen los líderes es tener trato de una única manera a todos. Nos mencionan que un líder al trabajar en equipo, debe tener trato de diferentes maneras a cada subordinado, dependiendo de las necesidades de cada una ellas.

2.2.3. Comunicación.

La comunicación es una herramienta muy útil en cada instante de nuestras vidas, que nos permite transmitir nuestros sentimientos, malestares, necesidades, etc. De igual manera, en las organizaciones son importantes para logro de los objetivos; para ello debe ser bien utilizado o de contrario desmoronara las relaciones. Porque según un

estudio, nueve de cada diez disputas que se ocasionan en la vida es resultado de un malentendido.

(Tigani, 2006, pág. 26), implementar rotundamente que estamos creyendo a nuestro cliente y que también nosotros vivimos siendo entendidos. No debemos dejarnos maravillar por la palabra jerga que su utiliza en nuestra propiedad, debemos tener mucho cuidado podemos estar en presencia de alguien que no entiende absolutamente acerca de lo que le estamos conversando. Esto puede ser espantoso esperar para que después alguien nos diga que estás en el lugar y momento equivocado o a la hora equivocada, etc.

(Fichman , 2000, págs. 198-199), Menciona que: la comunicación se logra cuando el líder sabe escuchar y sabe expresarse asertivamente. Sin embargo, la comunicación, como toda herramienta, puede ser muy útil pero también muy peligrosa. Por ejemplo, un destornillador. Cuando se usa adecuadamente, ayuda armar y ajustar todo tipo de equipamiento. Pero el destornillador se puede usar también como arma punzante para destruir. La comunicación es igual: bien utilizada, ayuda a generar un clima de confianza y unión del líder con su personal; mal usada, puede generar dolor, rabia e indignación y crear un clima destructivo en la organización.

Nos hace entender que la comunicación bien usada en las organizaciones es un buen aliado para el líder, porque genera confianza y respeto en los subordinados. Más allá de eso, es

fundamental para el líder, y así poder transmitir con eficacia sus pensamientos a sus seguidores.

2.2.3. Liderazgo

El liderazgo es el resultado de una serie de experiencias, dentro del cual, una persona desarrolla las cualidades empíricas que ha ido poniendo en práctica. Según (Maxwell J. , 1988, pág. 125) menciona que: "Los líderes exitosos son aprendices. Y el proceso de aprendizaje es continuo, resultado de la autodisciplina y la perseverancia. La meta de cada día debe ser mejorar un poco, edificar sobre el progreso del día anterior".

(Maxwell J. , 1988, pág. 15) Un malentendido muy difundido es que liderazgo y gerencia son lo mismo. Hasta hace unos pocos años, libros que afirmaban ser sobre liderazgo por lo general eran realmente sobre gerencia. La diferencia principal entre las dos cosas es que el liderazgo consiste en influir en la gente para que siga al líder, mientras que la gerencia enfoca los sistemas y procesos de mantenimiento (…).

Muchos de nosotros hemos pensado que el liderazgo solo es atribuido a un gerente, quien tiene poder para tomar decisiones y dar órdenes. Pues no es así, un liderazgo consiste en la influencia que tienen los líderes hacia sus seguidores. El autor nos hace una diferencia entre un líder y la gerencia, es decir, que el liderazgo es más amplio que la gerencia.

2.2.4. Motivación

Según el Autor (Socorro, 2001), la mejor manera de alcanzar el éxito de un negocio es hacerlo por medio de empleados motivados, tarea que se puede alcanzar con eficiencia si el personal está debidamente motivado y centrado en el cliente, la motivación se basa fundamentalmente en conservar culturas y valores corporativos que guían a un alto desempeño, de forma que favorezca tanto los intereses de la organización como la de los individuos. La intensión o impulso que mantiene la fuerza de la acción y marca la dirección a seguir trabajando, que toda actividad laboral tiene una razón y esa razón es el motivo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En la actualidad los líderes de la MEPYS se van obligados, para poder competir con las grandes empresas, a seguir nuevas estrategias destinadas a generar mejoras en el servicio al cliente, en la innovación de técnicas como el marketing, en la calidad de respuesta, del trabajo en equipo, en la velocidad de acción y últimamente en su relación cercana con las redes sociales, así mismo podemos mencionar el trabajo en equipo también una pieza importante para buscar el desarrollo y mejorara de una empresa, cuando el personal o trabajador trabaja de manera ordenada buscando trabajo en equipo esto el resultado para empresa será beneficioso y tanto pata los trabajadores, debemos mencionar también sobre la motivación dentro del ámbito laboral y en las organizaciones, este concepto es sumamente importante para el

crecimiento de la empresa u organización, cuando un trabajador viene a trabajar desmotivado no habrá resultado del desempeño en su trabajo, mientras cuando un trabajador asiste a su centro de trabajo motivado en esta si podemos encontrar el buen desempeño y resultados en la empresa, este resultado es beneficioso para la empresa para poder mejorar diferentes aspecto como empresa y de la misma manera este aspecto de motivación es muy satisfactorio para los trabajadores de una empresa, en la actualidad la MEPYS juegan un rol muy importante y general mayores recursos económico para el país y de la misma forma esta son los generan mayor porcentaje de empleos en nuestros país, por ello es importante fortalecer las micro y pequeñas empresas en nuestro medio.

Marco Legal de las MYPES

Ley N° 28015 (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa)

La presente Ley fue establecida el 03 de julio del año 2003 y tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al producto Bruto Interno, la inflación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

Así mismo en el artículo N° 02 define al micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La micro empresa abarca del 01 hasta 10 trabajadores, la pequeña empresa abarca de 01 hasta 50 trabajadores, al respeto de niveles de ventas anuales:

La microempresa es hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Por otra parte, en el artículo 28 de la presente Ley, tienen acceso al financiamiento, el estado promueve el acceso delas MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dicho mercado.

III. HIPÓTESIS

Como lo indica (Hernandez Sampieri, 1991), las investigaciones de tipo descriptivo enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, en el presente trabajo de investigación no fue necesario establecer hipótesis, dado se trata solo mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACION

De acuerdo a la naturaleza del problema de investigación es aplicada cuantitativa, por ello (Monje Alvares, 2011, pág. 99) Menciona que "Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible, para lo cual de manera sistemática recolecta, evalúa, verifica y sintetiza evidencias que permitan obtener conclusiones validas a menudo derivadas de hipótesis".

4.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Fue de nivel descriptiva, porque el estudio está basado en determinar la caracterización en la atención al cliente.

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Para realizar este trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental. Según el autor (Hernandez Sampieri R. , 2017), describe que la "investigación no experimental es observar fenómenos tal como en su contexto natural, para después analizarlos. En este diseño de investigación resulta imposible manipular la variable".

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. El cuestionario de encuesta se aplicó a los 10 propietarios de las 10 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019.

4.5 Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Liderazgo	Según (Chavenato, 2014), Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación, trabajo en equipo para lograr diversos objetivos específicos.	Se determinó, describir las características de Liderazgo de trabajo de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de interrogantes formulado mediante preguntas.	Trabajo en Equipo	Disciplina Compromiso Responsabilidad	1. ¿Ud., cumple en atender en el tiempo esperado?
					2. ¿Ud., se siete comprometido en su trabajo?
					3. ¿Ud., en su trabajo trata con cortesía a los demás ?
			Comunicación	Comunicación asertiva Comunicación intrínseca	4. ¿Ud., en su trabajo demuestra con ejemplos los demás?
					5. ¿Ud., mantiene una comunicación directa con sus compañeros?
			Motivación	Automotivación Estimulación Reconocimiento Incentivo	6. ¿Ud., si hubiera problemas en su trabajo busca solucionar? 7. ¿En la empresa da autonomía al personal para que tome decisiones?
					8. ¿Existe reconocimiento a su trabajador por el logro de objetivos? 9. Ud., motiva mediante incentivo a su personal?
					10. ¿Ud., demuestra la Honestidad en su trabajo?

Procedimiento de Recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utiliza la técnica de encuesta y trabajo de campo, con el objetivo de recabar la información sobre las mismas, luego mediante de paquete de análisis estadísticos se consolida la información por ítems específicos.

El liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas se hará listado de preguntas y respuestas cerradas, de esta manera facilitará el procedimiento de la encuesta

a. TECNICAS E INSTRUMENTOS

4.5.1 Técnicas:

Para realizar el presente trabajo de investigación se ha utilizado la técnica de encuesta.

4.7.2. Instrumento:

Para poder recoger la información pertinente a la investigación, se ha utilizado el instrumento del cuestionario de encuesta, la misma que se aplicó a 10 propietarios de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019.

4.7.3. Plan de Análisis

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta; existen numerosos principios éticos compartidos a nivel social. (Perez Porto & Merino, 2013), y además Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla el resumen de la

medición de las variables **Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas**, señalando la forma de presentación e indicando los modelos y técnicas estadísticos a usar. Posterior a la recolección de datos se procederá al procesamiento de la información mediante aplicativo Microsoft Word, para la tabulación de las encuestas, Microsoft Excel, Por falta de dominio de estadística se contará con asesoría de un profesional.

4.8. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN
PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son las características de liderazgo en las Micro y pequeñas Empresas del rubro de Restaurantes, en el Distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019?	Describir las características de liderazgo en las Micro y pequeñas Empresas del rubro de Restaurantes, Distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019	Según (Hernández Sampieri 1991), las investigaciones de tipo descriptivo enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, en el presente trabajo de investigación no fue necesario establecer hipótesis	**VARIABLE** - Liderazgo **DIMENSIONES** - Trabajo en Equipo - Comunicación -Motivación	**1. Tipo de investigación** Esta investigación es aplicada con enfoque cuantitativo. **2. Nivel de investigación** Es del nivel descriptivo - **Descriptivo:** debido a que describe las características de liderazgo del personal en las micro y pequeñas empresas. **3. Diseño de la investigación** Esta investigación es de tipo no experimental en forma transversal. - **No experimental:** porque no se puede manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal de las Mypes. - **Transversal:** porque se recolectaron los datos en un solo momento, en tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.	La población de estudio estuvo constituida por 10 micro y pequeños empresarios del rubro de restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. **Técnica:** encuesta **Instrumento:** cuestionario de encuesta que se aplicó a 10 propietarios de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS **a.** ¿Cuáles son las estrategias de **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019? **b.** ¿Cuáles son tipos de comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019? **c.** ¿Cómo es la **motivación** en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS** a. Describir estrategias de **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. b. Describir los tipos de **comunicación** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. c. Describir la **motivación** en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019.				

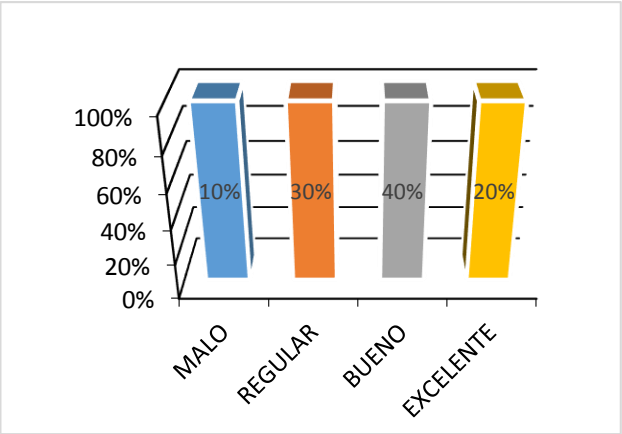
Principios éticos

El presente trabajo de investigación es original, se va trabajar con datos reales sin alterar ninguna información recolectando la encuesta. La veracidad es muy importante en todo tipo de trabajo de investigación, dado que se busca profesionales con principios éticos en estos tiempos.

V. RESULTADOS

01.- ¿Ud., cumple en atender en el tiempo esperado?

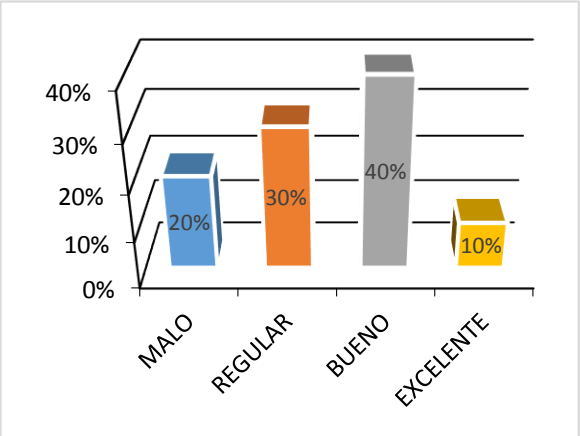
Gráfico Nº 01



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% nos indica que en el establecimiento la atención es en tiempo esperado es bueno, el 30% expresa el tiempo de atención es regular, el 20% también nos manifiesta que el tiempo es excelente, mientas el 10% nos indica que el tiempo esperado es mala.

02.- ¿Ud., se siente comprometido en su trabajo?

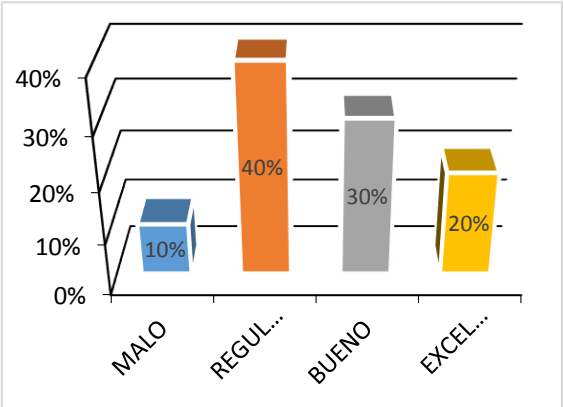
Grafico N° 02



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% nos indica que el propietario es plenamente comprometido a su trabajo es bueno, el 30% manifiesta sobre el compromiso hacia su trabajo es regular, el 20% de los encuestados nos indica que es malo, y el 10% nos indica el compromiso con su trabajo es excelente.

03.- ¿Ud., en su trabajo trata con cortesía a los demás?

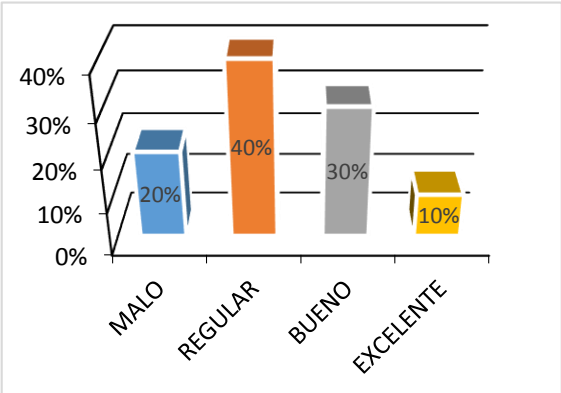
Gráfico Nº 03



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados dicen que el 40% si tratan con cortesía a los demás es regular, y el 30% nos indican el trato con cortesía a los demás es bueno, el 20% también nos indica que el trato con cortesía es excelente, y el 10% nos manifiesta que el trato con cortesía es malo.

4.- ¿Ud., en su trabajo demuestra con ejemplos a los demás?

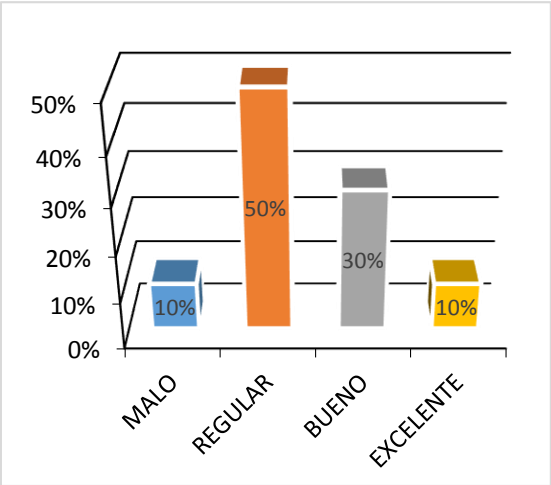
Gráfico Nº 04



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% nos dicen que si demuestra con ejemplo a los demás es regular, el 30% manifiestan que demuestra con ejemplos a los demás es bueno, el 20% nos dice que demuestra con ejemplos en su trabajo a los demás es malo y el 10% dicen que trata con ejemplos en su trabajo a los demás compañeros es excelente.

5.- ¿Ud., mantiene una comunicación directa con sus trabajadores?

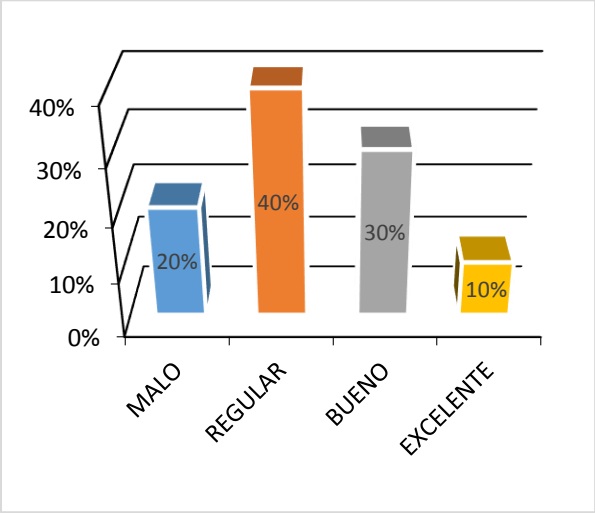
Gráfico Nº 05



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 50% nos dicen que si mantiene una comunicación directa con sus trabajadores es regular, el 30% nos dicen que la comunicación directa con sus trabajadores es buena, el 10% dicen nos dicen que la comunicación directa con sus trabajadores es excelente y el 10% manifiesta que la comunicación directa con sus trabajadores es mala.

6.- ¿Ud., si hubiera problemas en su trabajo busca solucionar?

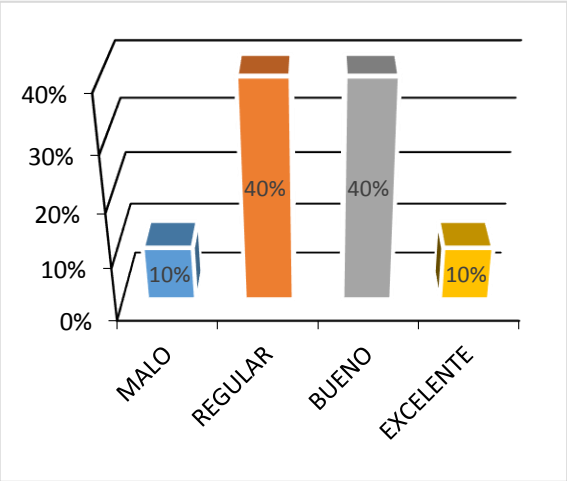
Gráfico Nº 06



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% dicen que si hubiera problema en su trabajo si solucionaría es regular, el 30% dicen que si hubiera problema en su trabajo si solucionaría es bueno, el 20% dicen que si hubiera problema en su trabajo si solucionaría es malo, y el 10% dicen que si hubiera problema en su trabajo si solucionaría es excelente.

7.- ¿Ud., en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones?

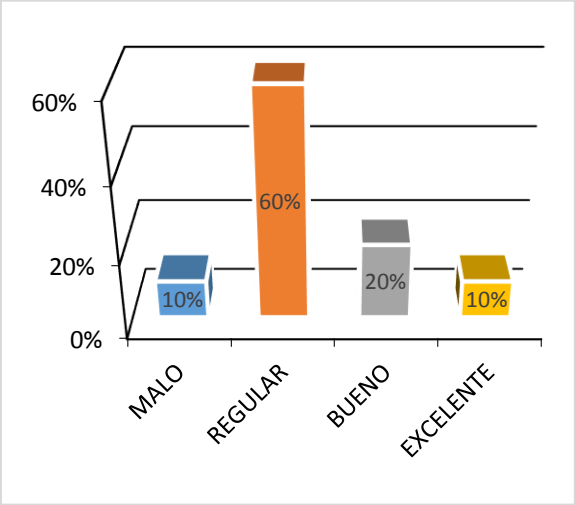
Gráfico Nº 07



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones es bueno, el 40% nos indica en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones es regular, el 10% nos dicen en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones es excelente, y el 10% nos dicen en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones es malo.

8.- ¿Existe reconocimiento a su trabajador por el logro de los objetivos?

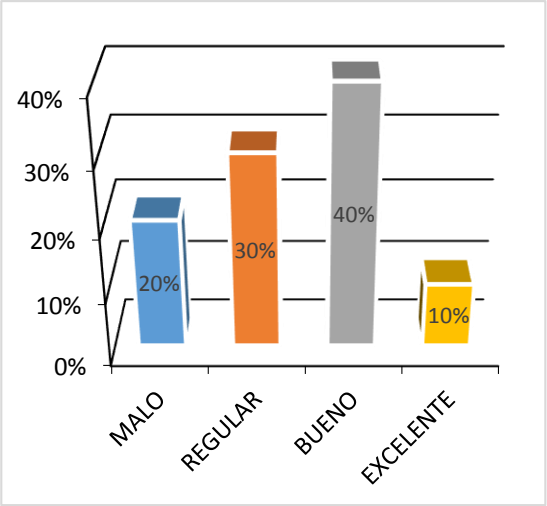
Gráfico Nº 08



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 60% dicen que en la empresa existe reconocimiento por lo logro de objetivos es regular, el 20% también nos dicen que en la empresa existe reconocimiento por logro de objetivos es bueno, el 10% dice en la empresa existe reconocimiento por logro de objetivos es excelente, y el 10% nos dice que en la empresa existe reconocimiento por logro de objetivos es malo.

9.- ¿Ud., motiva mediante incentivo a su personal?

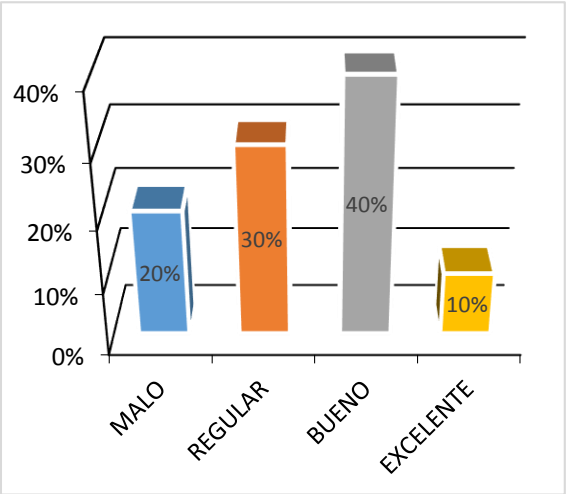
Gráfico Nº 09



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% que si la empresa busca motiva al empleado mediante incentivo dice es bueno, el 30% que si la empresa busca motiva al empleado mediante incentivo dice es regular, el 20% dicen que si la empresa busca motiva al empleado mediante incentivo dice es malo, y el 10% dicen que si la empresa busca motiva al empleado mediante incentivo dice es excelente.

10.- ¿Ud., muestra la honestidad en su trabajo?

Gráfico Nº 10



INTERPRETACION: De acuerdo a los encuestados el 40% dicen en la empresa demuestra la honestidad en el trabajo es bueno, el 30% dicen en la empresa demuestra la honestidad en el trabajo es regular, el 20% dicen en la empresa demuestra la honestidad en el trabajo es malo, y el 10% dicen en la empresa demuestra la honestidad en el trabajo es excelente.

ANALISIS DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación se ha orientado a determinar si las variables de Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del rubro de restaurantes del Distrito de Vilcas Huamán – 2019, por lo cual plateo objetivos: Describir Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del rubro de restaurante del Distrito de Vilcas Huamán – 2019. Describir el nivel de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro de restaurantes del Distrito de Vilcas Huamán – 2019, y relacionar el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes del Distrito de Vilcas Huamán; para recopilar la información que ayuden a resolver la interrogante de la investigación, presentándose ahora los resultados.

En el presente trabajo de investigación de acuerdo objetivo y dimensiones se ha llegado a una conclusión de la siguiente manera, al respeto del trabajo en equipo conforme a las encuestas realizadas a los diferentes establecimiento de restaurantes la atención dentro del tiempo esperado se obtuvo el 40% que estos nos indica es buena el trabajo en equipo, de la misma forma de acuerdo al objetivo e indicador comunicación, conforme realizado la encuesta a los establecimiento que si existe de manera regular la comunicación obteniendo el 50% aplicando la comunicación de manera regular, de igual modo al respecto del objetivo y dimisión de motivación según las encuestas realizadas a los propietarios de los establecimiento comerciales y llegamos a una conclusión que en la empresa los trabajadores trabajan motivados y se obtuvo el 60% de conclusión esto indica la motivación existe de manera regular, también la encuesta en este rubro de motivación se aplica el 40% esto según el

indicador es buena en tal sentido podemos decir que si están aplicando la motivación en los restaurantes en el Distrito de Vilcas Huamán.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegó fueron las siguientes:

Referente al Objetivo N° 01; Describir estrategias de **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. Llegamos a una conclusión, que los restaurantes si aplican de manera regular el trabajo en equipo con sus trabajadores.

Referente al Objetivo N° 05; Describir tipos de **comunicación** en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. las conclusiones son: conforme a la encuesta realizada al establecimiento se obtuvo el 50% que si aplican la motivación de manera regular en las micro y pequeñas empresas del restaurante.

Referente al Objetivo N° 08; Describir la **motivación** en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. Conforme a las encuestas realizadas bajo los objetivos y dimensiones las empresas aplican de manera regular la motivación logrando un 60% de aceptación, y de la misma forma en este dimensión podemos mencionar que si también se aplica la motivación con incentivo obteniendo un resultado de 40% que los trabajadores están siendo motivados para lograr objetivos en su trabajo, podemos mencionar la motivación en el trabajo es importante para el logro de objetivos para la empresa y tanto para los trabajadores.

RECOMENDACIONES

Al final de este trabajo de investigación se llega a las siguientes recomendaciones para bienestar de la empresa y los trabajadores**.**

- ✓ Al respecto de la dimensión de trabajo en equipo se recomienda a los propietarios y/o administradores del establecimiento, que como propietarios deben gestionar capacitaciones de manera constante al trabajador de los establecimientos de restaurantes, en manejo de estrategias de cómo atender al cliente como factor fundamental del liderazgo y atención y otras técnicas de desarrollo personal, según el autor Gómez Acosta (2003), trabajo en equipo en una empresa nos trae buenos resultados que normalmente estimula el entusiasmo al trabajador para que salga bien los trabajos.
- ✓ Al respecto de la dimensión de comunicación, esta herramienta es sumamente importante para una organización, la motivación de grupos de trabajo, depende enormemente de la comunicación que posee el líder con el equipo. El líder debe ser capaz de transmitir la estrategia y la visión de la empresa, y objetivos, una comunicación efectiva entre el líder y los miembros del equipo, esto evita conflictos y problemas en la empresa, esto se obtuvo 50% de que si existe comunicación en tal sentido sugiero que el propietario de los restaurantes debe aplicar esta estrategia para seguir en el nivel donde se encuentra en la actualidad, y por ende esto debe buscar mecanismos de una comunicación fluida a sus trabajadores.
- ✓ Al respecto de la motivación hacia los trabajadores, que si está aplicando la motivación en los trabajadores de los restaurantes, pero de manera regular, en tal sentido los propietarios de estos establecimiento deben tomar mayor

empeño de cómo dar una estimulación a sus trabajadores, esta herramienta es de suma importancia para buscar la mejora de la empresa y así mismo de los trabajadores un trabajador motivado obtiene mayes resultados pero un trabajador sin motivación produce menos para la empresa por ello se recomienda a los propietarios que deben motivar a sus trabajadores para el logro de objetivos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calderon Espinoza, S. V. (2015). El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015. *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL*, 11.

Campos Jibaja, C. A. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicheras del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015.* Obtenido de erp.uladech.edu.pe: http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039354

Cardozo Montero, A. (09 de Octubre de 2015). *repository.javeriana.edu.co Sistemas de Informacion y su efecto en las PYMES del sector inductrial.* Obtenido de repository.javeriana.edu.co Sistemas de Informacion y su efecto en las PYMES del sector inductrial: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15754/Mon

Coronel , V. (2011). Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante 'Los Pollos de la Colon', de la ciudad de Riobamba. *Tesis para optar el grado de Licenciada en Gestion Gastronomica*, 168.

Fernandez Collao, pillar Lozano Salas. (13 de mayo de 2010). *es.scribd.com*. Obtenido de es.scribd.com: https://es.scribd.com/document/31314119/Comunicacion-Organizacional

Fichman , D. (2000). *El espejo del lider.*

Fischman, D. (2000). *El camino del lider.* Lima - Perú: El comercio. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22230/Cassana_MREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomez , A., & Acosta , H. (Enero 2008 de 2003). *http:www. wikipedia.org.* Obtenido de http:www. wikipedia.org: http:www. wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo

Heredia , S. (1999). Servicios de Restaurantes y Hospedajes como Soporte de la Oferta Turística en la ciudad de Ayacucho. *tesis*, 158.

Hernandez Sampieri , R. (2017). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. En C. FERNANDEZ COLLADO, & P. BAPTISTA LUCIO , *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (pág. OCTUBRE). MEXICO: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernandez Sampieri, R. (1991). FORMULACION DE HIPOTESIS. En R. HERNANDEZ SAMPIERI, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (pág. 145). MEXICO: MC CRAW HILL.

Instituto Nacional de Estadistica e Informatica. (Enero - Junio de 2018). INEI. *Estudio de Mercado*, pág. 35.

Luna Huaringa, K. A. (2016). *erp.uladech.edu.pe.* Obtenido de erp.uladech.edu.pe: http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039880

Martinez Contreras , Y. (2013). El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco. *Magíster en Gestión de la Educación*, 135.

Maxwell, J. (1988). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo.* Nashuille.

Maxwell, J. (2005). Lider de 360°. *Nashville, TN, E.U.A: printed in the U.S.A.*, 230.

Meneses Contreras , M. E. (2018). Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017. *tesis*, 87.

Monje Alvares, C. A. (2011). *https://www.uv.mx/.* Obtenido de https://www.uv.mx/: https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodologia de la Investigación Cuantitativa.* Caracas: FUDUPEL.

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Diario de venta al por menor*, 64(1), 12-40.

Perez Porto, J., & Merino, M. (2013). *www.coursehero.com*. Obtenido de www.coursehero.com: https://www.coursehero.com/file/pm7h94/Referencia-Autores-Juli%C3%A1n-P%C3%A9rez-Porto-y-Mar%C3%ADa-Merino-Publicado-2010-Actualizado/

Rios , M. (2014). Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito

de Huanchaco año 2014. *tesis para optar el título profesional de licenciada*, 150.

Stoner;Blas Trujillo Pedro. (1996). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com: https://www.monografias.com/trabajos104/monografia-motivacion/monografia-motivacion.shtml

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio.*

ANEXOS

FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS PROPIETARIOS.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUALA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas la misma que será para desarrollar el trabajo de investigación denominado **LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2019.**

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

Responsable: PILLACA BARIENTOS, Fulgencio Cd: 2205042009.

Malo	Regular	Buena	Excelente
1	2	3	4

ITEM	1	2	4	4
01. ¿Ud., cumple en atender en el tiempo esperado?				
02. ¿Ud., se siete comprometido en su trabajo?				
03. ¿Ud., en su trabajo trata con cortesía a los demás ?				
04. ¿Ud., en su trabajo demuestra con ejemplo a los demás?				
05. . ¿Ud., mantiene una comunicación directa con sus trabajadores?				
06. ¿Ud., mantiene una comunicación directa con sus compañeros?				
07. ¿ Ud., en la empresa da estímulo al personal para que tome decisiones?				
08. ¿ Existe reconocimiento a su trabajador por el logro de objetivos?				
09. ¿ Ud., motiva mediante incentivos a su personal?				
10. ¿ Ud., demuestra la Honestidad en su trabajo?				

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMAN
MESA DE PARTES
RECIBIDO
20 MAY 2019
N° Reg. 1861 Folios 02
Hora 12 M Firma

SOLICITO: LA CANTIDAD DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO OTORGADO AL RUBRO DE RESTAURANTES DEL DISTRITO DE VILCAS HUAMAN.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMAN

YO, FULGENCIO, PILLACA BARRIENTOS, identificado con DNI N° 29168220, domiciliado en la avenida los chankas del Barrio de Huancapauquio de esta ciudad de Vilcas Hauman, estudiante de la escuela profesional de carrera de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con código N° 2205042009, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, solicito la información de la cantidad de licencias de funcionamiento otorgado al rubro de restaurantes del Distrito de Vilcas Hauman, con el fin de poder realizar un trabajo de metodología, que será necesario para hallar la muestra y para cuyo efecto adjunto mi documento de DNI exigidos por la municipalidad.

Por lo expuesto:

Agradeciendo la gentileza de su atención, ruego a Ud. Señor Alcalde acceder a mi petición.

Ayacucho, 20 de mayo del 2019.

Atentamente,

FULGENCIO, PILLACA BARRIENTOS
29168220

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMAN

REGISTRO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE RESTAURANTES

No. ORD.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DE LICENCIA	CATEGORIA	CHIFA	POLLERIAS	RESTAURANTES	NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL	UBICACIÓN	APERTURA NUMERO DE LICENCIA	RENOVACION NUMERO DE LICENCIA
01	AYDA VENERANDA, PIZARRO MENDOZA	002	"PRIMERA"			X	RESTAURANTE	AV. LOS INCAS N° 54	08/07/15	08/07/18
02	GLORIA ESTALE, GAMBOA SULCA	013	SEGUNDA			X	RESTAURANTE "LAS DELICIAS"	AV. HALCON SAGRADO	17/08/09	10/08/18
03	JULIA, HUAMAN VALENZUELA	037	SEGUNDA			X	RESTAURANTE "KATIUSKA"	AV. LOS INCAS	01/07/13	05/07/18
04	WENSESLAO, BUITORN QUISPE	021	TERCERA			X	RESTAURANTE	AV. HALCON SAGRADO	04/04/15	05/06/18
05	ZEHILDA, GONZALES CAYAMPI	024	PRIMERA			X	RESTAURANTE	AV. HALCON SAGRADO	19/04/17	20/04/18
06	CLAUDIO, GUTIERREZ SULCA	039	TERCERA			X	RESTAURANTE " RETOÑOS DEL INKA"	CUARA LAS AMAUTAS	20/03/18	
07	GLADYS, SULCA GAMBOA	052	TERCERA			X	RESTAURANTE "VIRGEN DEL CARMEN"	CUARA LAS AMAUTAS	16/05/19	
08	EPIFANIA, FLORES DE SOCA	057	TERCERA			X	RESTAURANTE "EL ROSARIO"	AV. LOS INCAS	13/10/13	20/20/18
09	MARLENY, ANDRADE NAJARRO	070	SEGUNDA			X	ERSTAURANTE	AV. EL SOL	08/04/16	
10	HADE, SULCA GAMBOA	54	SEGUNDA			X	RESTAURANTE KARAOKE "DON ESEQUIEL"	JIRON CHINCHAYSUYO	14/06/19	
	SUB TOTAL							TOTAL	10	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMAN

Rubén Y. Obregón Muñoz
JEFE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIONES

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: ODAR PUSE, MARCO ANTONIO, Identificado con DNI N° 10377599, con Carnet de Colegio N° 262. Con grado Académico Maestro en Gerencia Social.

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos de encuesta, elaborado por el estudiante Pillaca Barrientos, Fulgencio Wilmer, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **"LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE RESTAURANTES, DISTRITO DE VILCAS HUAMÁN, AYACUCHO, 2019"**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Ayacucho, 10 de abril del 2019

Econ. Marco Antonio Odar Puse
C.E.A. N° 262

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Odar Puse Marco Antonio	ULADECH	CUESTIONARIO	IDALUERTO CHAVENATO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:
LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO VILCAS HUAMAN, AYACUCHO, 2019.

- I.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ÍTEM A EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2.- Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X				
3.- Actualización	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															X					
4.- Organización	Esta organizado en forma lógica															X					
5.- Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos															X					
6.- Intencionalidad	Es adecuado para medir los aspectos de interés																X				
7.- consistencia	Esta basado en aspectos teóricos científicos																X				
8.- Coherencia	Entre las variable, dimensiones ,indicadores e ítems																X				
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																	X			
10.- Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto																	X			

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

.....

.....

.....

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN. 79.5

Econ. Marco Antonio Odar Puse
C.E.A. Nº 262

Firma del experto
DNI Nº 10377595

Lugar y fecha

Recursos Necesarios:

- Recurso Humano
- Recurso económico
- Celular
- Computadora
- Memorias USB

Presupuesto:

N°	CONCEPTO	IMPORTE
01	Pasaje	S/. 80.00
02	Internet	S/. 40.00
03	Fotocopias del MIMI, reglamento, línea de Investigación	S/. 30.00
04	Impresión del Informe Final	S/. 100.00
05	Otros	S/. 30.00
06	**TOTAL**	**S/. 280.00**

TALLER_INFORME _FINALPARA_TURNITIN_FULGENCIO_

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	5%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	5%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		