



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO Y PLAN
DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOSTALES, DISTRITO DE LA
ESPERANZA, TRUJILLO 2018

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

AUTORA:

Bach. AYVI NAYSHA GONZALES JARA

ASESOR:

Mgtr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

**TRUJILLO – PERÚ
2019**

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Carolina Esther Castellares Johnson
Miembro

Mgtr. Yuli Yolanda Morillo Campos
Miembro

Agradecimiento

En primer lugar doy gracias a Dios, por permitir desarrollar y culminar mi tesis y guiar mis pasos e iluminar mi camino fue, en cada paso que doy y por darme las rzas suficientes para salir adelante.

Asimismo dar gracias a mis padres, por su apoyo incondicional en la parte moral y económica para poder llegar a este proceso y crecimiento profesional

Al Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro por brindarme sus conocimientos así también haber tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis

Dedicatoria

La presente tesis está dedicado a Dios por estar conmigo, a cada paso que doy y brindarme sabiduría ya que gracias a el he logrado concluir mi carrera.

A mis padres Dionicia y Rene, por ser mi apoyo durante la etapa universitaria brindándome la confianza, consejos y recursos para poder lograrlo y por saber guiarme en la vida.

Y a mi familia en general, por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

Y por último a mis amigos por su apoyo y comprensión todos estos años.

Resumen

El presente estudio de investigación, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de la Esperanza, Trujillo 2018. Para su desarrollo el tipo de investigación fue descriptiva-transversal. Se obtuvo como resultado una población de 40 hostales, la cual se consideró una muestra dirigida de 20 hostales. Se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas. El resultado final es: el 50% de los representantes no aplican la técnica de gestión de calidad, el 40% utilizan la técnica del benchmarking, el 40% en la implementación de la gestión de calidad por la poca iniciativa, el 40.% utilizan la observación como técnica de rendimiento personal, el 75% aplica la comunicación y el saber escuchar como característica de un líder, el 80% se consideran como un buen líder, el 75% indica que si realizan trabajo en equipo, el 100% ayuda a sus colaboradores, el 75% aplican el liderazgo primordial para la organización, el 50% son líderes desarrolladores de personas y equipos, y el 75% aplican un liderazgo más eficiente. Finalmente, las mypes deben enfocarse en la gestión de calidad tomando como practica y así ir fortaleciendo mucho más las técnicas de gestión y poner en prácticas en las misma, asimismo la buena atención y actitud tanto con el colaborador y cliente en los hostales del distrito de la Esperanza.

Palabras Claves: Calidad, Gestión, Liderazgo y Mypes

Abstract

The main objective of this research study was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of leadership and improvement plan in the micro and small companies of the Services Sector - Rubro Hostels, Esperanza district, Trujillo 2018. For its development, the type of research was descriptive-transversal. A population of 40 hostels was obtained, which was considered a directed sample of 20 hostels. A questionnaire of 23 closed questions was applied. The final result is: 50% of the representatives do not apply the quality management technique, 40% use the benchmarking technique, 40% in the implementation of the quality management by the little initiative, 40% use Observation as a technique of personal performance, 75% apply communication and know how to listen as a characteristic of a leader, 80% consider themselves a good leader, 75% indicate that if they perform team work, 100% helps its collaborators, 75% apply the primary leadership for the organization, 50% are leading developers of people and teams, and 75% apply more efficient leadership.

Finally, the mypes should focus on quality management taking as practice and thus strengthen management techniques much more and put into practice in them, as well as the good service and attitude both with the collaborator and client in the hostels of the district of the hope.

Keywords: Quality, Management, Leadership and Mypes

HOJA DE CONTENIDO

Título.....	i
Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	09
2.1. Antecedentes.....	09
2.2. Bases Teóricas.....	18
2.3. Marco Conceptual.....	32
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Diseño de la investigación.....	35
4.2. Población y Muestra.....	35
4.3. Definición y Operacionalización de las variables.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos.....	39
4.5. Plan de análisis.....	39
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7. Principios éticos.....	42
V. RESULTADOS.....	43
5.1. Resultados.....	43

5.2. Análisis de Resultados.....	49
Plan de Mejora	56
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	58
Referencias Bibliográficas.....	59
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características generales de los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.....	43
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.....	44
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.....	45
Tabla 4. Proponer un plan de mejora para el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.....	47

Figuras

Figura 1. Edad del representante de la Mype.....	71
Figura 2. Género del representante de la Mype.....	71
Figura 3. Grado de instrucción del representante de la Mype.....	72
Figura 4. Cargo que desempeña.....	72
Figura 5. Experiencia laboral de representante de la Mype.....	73
Figura 6. Tiempo en el mercado.....	73
Figura 7. Número de trabajadores.....	74
Figura 8. Tipos de Personas que trabajan.....	74
Figura 9. Objetivo del hostel.....	75
Figura 10. Aplica la técnica de gestión de calidad.....	75
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad.....	76
Figura 12. Implementacion de gestión de calidad.....	76
Figura 13. Técnicas para el rendimiento de personal.....	77
Figura 14. La gestión de calidad y rendimiento del negocio.....	77
Figura 15. Objetivos y metas trazadas por la organización.....	78
Figura 16. Conocimiento del liderazgo.....	78
Figura 17. Actitud para la atención.....	79
Figura 18. Se considera un buen líder.....	79
Figura 19. Trabajo en equipo.....	80
Figura 20. Ayuda al colaborador.....	80
Figura 21. Liderazgo es primordial para la organización.....	81
Figura 22. Tipo de líder necesita.....	81
Figura 23. Un buen liderazgo permite en la empresa ser eficiente.....	82

I. INTRODUCCIÓN

Garza y Martínez (2008) publica que en México Salvador Garza, define liderar como "el arte de influir en la gente para que haga las cosas que tienen que hacer pero con gusto, para lograr las metas de la organización o del grupo". Aunado al problema del miedo, dice que hay una crisis de liderazgo en México, porque al interior de las organizaciones cualquier persona que se destaca en algo lo llama líder, lo cual no del todo es cierto. Agrega que en México la mayoría de las empresas familiares sufren de este mal, por tanto, no se genera un liderazgo efectivo.

Garza y Martínez (2008) publica que en tanto, José Luis Martínez, comenta que "líder es aquel que todos los días busca aprender, logra transformar equipos de trabajo, mentalidades, que afronta una responsabilidad, la ejecuta e involucra a las piezas claves".

A decir de Martínez, es una realidad que siempre hay líderes que tienen miedo de que alguien llegue y los rebase, pero el líder nato permite que lleguen otros. Muchos empresarios entrenan a sus ejecutivos para que algún día ocupen su puesto y ellos tal vez se dediquen a otra actividad. Aún tenemos una combinación que no es favorable; tenemos líderes con temor y los líderes que saben crear más líderes.

La Republica (2015) publica que en el Perú el tema de liderazgo es otra cosa. Es la capacidad de influir en la sociedad, dirigiéndola, persuadiéndola, seduciéndola, para movilizarla, con habilidad para construir confianza –en el líder y en la propia colectividad–, para ponerla a trabajar, al margen de las diferencias naturales en todo

grupo, por el logro de objetivos cruciales debido a que es posible identificar esfuerzos por los que vale la pena luchar por ser de conveniencia de todos.

El Comercio (2017) publica que para todo líder debe de tener un rol el cual para liderar a un grupo de personas primero se debe ser capaz de liderarse a uno mismo. En ese sentido, el líder debe comprender el tamaño de sus responsabilidades, sabiendo reconocer cuáles son sus prioridades, sus urgencias, sus preocupaciones y, sobre todo, sus necesidades. Estos elementos deberán ser canalizados de forma equilibrada a través de sus acciones diarias, expresando su posición de líder de cara al resto de la empresa. Según Carrillo, eso implica tener capacidad adaptativa para identificar, a través de la observación y el diálogo, las necesidades que poseen los grupos y los individuos, para alinearlos y comprometerlos con las metas.

Deloitte (2015) publica que sin embargo el autor manifiesta la preocupación de los líderes de Recursos Humanos por la falta de compromiso laboral de los empleados y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional son los temas que destacan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo".

Deloitte (2015) publica que en nuestro país también encontramos que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de "cultura y engagement". "Por tercer año consecutivo, el Liderazgo se identificó como uno de los retos más acuciantes que enfrentan las organizaciones globales. Casi 9 de cada 10 líderes de RH y negocios (86%) mencionan el liderazgo como su problema principal. El 50% de los encuestados calificaron sus fallas de liderazgo como "muy importantes" (Editorial Universitaria de Deloitte 2015)

Deloitte (2015) publica que además de los desafíos planteados por los temas de compromiso laboral y liderazgo, el reporte indica que las empresas están luchando por disminuir los niveles de estrés en el sitio de trabajo, simplificar los procesos empresariales y reducir los índices de complejidad.

Deloitte (2015) publica que el 66% de los encuestados estiman que sus empleados están "abrumados" por el actual entorno laboral, y el 74% señala las complejidades inherentes a los procesos en el trabajo como un problema "significativo". Aunque más de la mitad de las organizaciones entrevistadas cuenta con algún tipo de programa de simplificación, el 25% admite no tener planes de implementar iniciativas al respecto. El 58% de los líderes entrevistados indicó que "rediseñar el trabajo con base en computadores como talento" es una tendencia importante. No obstante, tan solo el 5% de los directivos encuestados aseveró comprender a fondo los efectos que la habilidad cognitiva de la computación tiene en el manejo de la fuerza laboral.

El cual lo que se tiene que realizar en base a los resultados obtenidos es trabajar en ellos y persuadir o disminuir la problemática en mejora de las organizaciones y el clima laboral de sus trabajadores en las mismas

Diario La Gestión (2016) publica que en el tema de las micro y pequeña empresas Cabe menciona que en nuestro país el problema de crisis que limitan el crecimientos de las empresas los resultados es de 2.04 millones son unidades económicas (que incluye personas jurídicas y naturales que desarrollan actividad formal, inscritas en Sunat). Cabe mencionar que la actividad formal genera el 27% del empleo y el 81% del PBI. De este total, existen 192,762 en el marco de empresas registradas en la Sunat. Estas comprenden 18 actividades económicas con ventas mayores a 20 UIT (Unidad

Impositiva Tributaria). Estas empresas generan 4.086 millones de empleos (25% del total de 15.9 millones de empleos generados el 2015). Por ello, la muestra de la encuesta comprende a 19,204 empresas de todo el país. Estas registraron actividades el 2014 y sus ventas anuales fueron iguales o mayores a 20 UIT.

Esta encuesta fue ejecutada a solicitud y cooperación del Ministerio de la Producción RPP Noticias (2016) con respecto a la gestión de calidad Solo el 1% del total de empresas formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad. La importancia de Inacal. “El Perú cuenta con una Política Nacional para la Calidad cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad”, resaltó Ramírez tras explicar los objetivos de INACAL y la actual política de calidad. Asimismo, anotó que INACAL como ente rector del sistema para la calidad y ejecutor de la política nacional para la calidad, está empeñado en la promoción de la cultura de calidad para que el público exija a los comerciantes productos de calidad, lo cual va a obligar a las empresas a asumir estos sistemas de gestión.

Hoy en la actualidad se puede percibir que en los hostales de la Esperanza no practican una buena gestión de calidad en estas micro y pequeñas empresas, puesto que en algunos cliente están insatisfechos con los servicios recibidos y que como consecuencia los

clientes se forman una mala imagen de las mismos, también a veces su atención es poco cordial con el cliente, y la infraestructura y orden de los mismo

Sin embargo también se vio una ciertas deficiencias en parte de liderazgo en los dueños hacia su personal, puesto que algunos son arbitrarios y no son abiertos a nuevas ideas para generar un servicio adicional al que tiene, ya que esencialmente muchas ocasiones el dueño de estos solo le interesa sus ganancias personales, interés propios ante que sus trabajadores la calidad de servicio otorgado al público y así mismo estos ya no deseen el servicio lo que implicaría que los mismos se vayan a la competencia diversa en la zona lo cual a largo plazo se va a ver perjudicado en sus interés propios

Una de tantas alternativas de solución se podrían generar estrategias plasmadas en mejora de ambientación en el lugar a ofrecer el servicio, charlas para el dueño cómo gestión de calidad y liderazgo, y todo lo aprendido transmitirlo mediante una capacitación constante a su personal ya que estos son la cara del negocio (trabajo en equipo), también buscando las certificaciones actualizadas por defensa civil e instituciones especializadas ya que hoy en día lo que el cliente busca es la seguridad de información y personal, así mismo se permitirá cumplir con todos los requerimientos del cliente para lograr satisfacer las necesidades y así este se vuelva un cliente satisfecho.

El presente trabajo de investigación se justifica porque permite conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en gestión de calidad con el uso de liderazgo además de plantear un plan de mejora. Se utiliza la siguiente metodología

El nivel de investigación es descriptiva-transversal y no experimental, se utiliza la técnica de la encuesta y en instrumento se usara el cuestionario

La finalidad es describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, describir las características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo para poder plantear propuestas de mejora en las micro y pequeñas empresas

Lo cual permite enunciar el siguiente problema ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018?

Para este estudio se ha planteado como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.

Para poder conseguir el objetivo general se planteó como objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018
- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018
- Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.
- Proponer un plan de mejora para el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018.

Finalmente el presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, también nos permitirá describir sus características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo, asimismo nos permitirá elaborar un plan de mejora para realizar una buena gestión de calidad, no obstante esto puede facilitar a tomar mejores decisiones con respecto a la administración y así pueda mejorar la atención al público en dichos hostales el cual permitirá la satisfacción de los mismos y así permitirá que las necesidades de los clientes estén acorde en la relación directa o indirecta con los personal encargado de la administración de la empresa.

Además de considerar que las empresas que usan el liderazgo para el mejor funcionamiento de sus negocios y así permitirá que tanto sus trabajadores estén más cómodos en su lugar de trabajo y se hará consigo que este sea más productivas, crezcan más rápido, invierten más, tienen mayores beneficios y facilidades obteniendo todas las herramientas el cual se beneficiaran al tener mejores oportunidades de negocio e incrementar el acceso a mercados, teniendo en cuenta la importancia y la contribución de este sector laboral en la económica peruana.

El análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación servirán de utilidad para que otros investigadores realicen estudios similares o mismo tema.

El diseño de la investigación fue no experimental ya que se ve realizar el estudio conforme a la realidad, sin necesidad de manipular deliberadamente las variables, del cual se observó el fenómeno tal como se encuentre dentro de su contexto. Será

transversal porque se va a estudiar en un tiempo determinado el estudio dado de inicio a fin.

Se concluye que de acuerdo a la edad promedio de los propietarios indica que el 50% tiene entre 31-50 años, son de género femenino, este resultado coincide con Pereyra (2016) obtiene el 57.1% de los representantes son del género femenino, tienen estudios universitarios, el cargo que desempeña son administradores, en la experiencia laboral de los administradores es de 0-3, en cuanto al tiempo en el mercado es de 0-3 años, la cantidad de trabajadores es de 1-5 trabajadores, puesto que las personas que no son familiares, y el objetivo planteado es de obtener ganancias,.

Acerca de la técnica de gestión de calidad no la aplica, e utiliza la técnica del benchmarking, y así se genera la poca iniciativa en la implementación de la misma, por ende se aplica la gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio, y así ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Con respecto estos representantes tienen conocimiento del liderazgo, ya que un líder tiene que realizar la competencia y el saber escuchar, se considera un buen líder, realiza un trabajo en equipo, como también ayuda a sus colaboradores, ya que consideran que el liderazgo primordial para la organización, ya que hace que su negocio sea más eficiente.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1.ANTECEDENTES

Gómez (2015) en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015”; teniendo como objetivo: determinar las principales características la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. La investigación fue cuantitativa- descriptiva, de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 15 micro y pequeñas empresas de una población de 21 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. El 81% de los representantes tienen más de 51 años de edad. El 90,5% de los representantes son de género masculino. El 100% de los representantes tienen instrucción superior no universitaria. El 100% de los representantes son dueños. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas cuentan con personas no familiares trabajando. El 100% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias. El 85,7% de los representantes no conocen del término gestión de calidad. El 85,7% de los representantes utilizan el Liderazgo democrático. El 85,7% de los representantes empresas delegan responsabilidades. El 100% de los representantes promueven el trabajo en equipo. El 100% de los representantes incentiva a sus trabajadores a través del reconocimiento de logros. El 57,1% de los representantes afirman que el beneficio

que han logrado con el Liderazgo es mejorar el trabajo en equipo.

Se concluye que: La mayoría (85,7%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios - rubro hostales, Casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Si aplican el liderazgo empresarial.

Román (2015) en su tesis: “Propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en una empresa siderúrgica de la región Arequipa” tuvo como objetivo: satisfacer las necesidades de los clientes y perseverar en la mejora continua. El contenido de la presente propuesta, se estructuró de la siguiente manera: En los capítulos I y II se tratan aspectos generales y el marco teórico a utilizar, para sustentar las propuestas planteadas. En el capítulo III se describe a manera general la empresa Siderúrgica S.A. y la gerencia de control estratégico de gestión que es a partir de la cual se impulsa el establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión de calidad. En el capítulo IV se presenta el análisis interno y diagnóstico del sistema de gestión de calidad mediante las herramientas de AMOFHIT, FODA y escala de Likert; mediante las cuales se identificaron deficiencias a nivel de administración, recursos humanos y tecnología. En el capítulo V se desarrolla la propuesta de mejora. Respondiendo a las deficiencias en cuanto a administración y recursos humanos se establece la reestructuración del área de gestión de calidad mediante la inclusión de un Facilitador ISO al equipo de trabajo y la formación de coordinadores de calidad, los cuales serán promotores de la gestión de calidad en las diferentes áreas. Conjuntamente, para dar solución al deficiente sistema informático de control documentario, se plantea el desarrollo de un efectivo sistema de control documentario (SCDOC) que facilite la estandarización de los procesos mediante la documentación de los mismos. En el capítulo VI se detalla la evaluación económica

financiera, con sus respectivos indicadores, que permitirá determinar la factibilidad de la propuesta. Finalmente se concluye que es factible la implementación de las propuestas para mejorar el sistema de gestión de calidad de la empresa siderúrgica S.A. de la región Arequipa, las cuales son: Capacitación y formación de 22 de los colaboradores que trabajarán conjuntamente entre el equipo de gestión de calidad y todas las áreas de procesos primarios y de apoyo. Diseño y desarrollo para la incorporación del software de control documentario SCDOC que permitirá mantener de una manera clara, rápida y eficaz la documentación del sistema de gestión de calidad.

Dioses Guerrero (2014) en su tesis: “Evaluación de la calidad del servicio del hotel “boulevard”, de la provincia de zarumilla, departamento de tumbes, utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014”; tuvo como objetivo general: evaluar la calidad del servicio del hotel “Boulevard” de la ciudad de Zarumilla, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo - cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al Hotel “Boulevard” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. El Hotel “Boulevard” es una empresa sólida con 11 años en el mercado, orientado al alojamiento de turistas tanto nacionales como extranjeros; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el “Boulevard” cumple con el 95,01% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo existen

muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

Bardales (2011) en su tesis: “Caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las Mypes Sector Turismo Rubros Hostales del Distrito de Trujillo año 2011”. Las pequeñas Empresas – MYPES, existe en Perú un aproximado de 97%, en Trujillo 95%, el trabajo trata de determinar características del financiamiento en la rentabilidad de MYPES, sector Turismo rubro Hostales localidad, Trujillo, 2011. Los Empresarios solicitan créditos financieros a entidades bancarias que otorgan facilidades, siendo de mayor requerimiento, Caja Trujillo 40%, Caja Nuestra Gente 20%. 60% de empresarios acceden a créditos, lo hacen con intención de comprar activos. Por otro lado 40% accede créditos para mejorar el local. 85% de empresas encuestadas son de actividad Hostales el 15% son hostales incluyen restaurantes, Conclusiones: 67.67% MYPES percibió rentabilidad en el 2011. Si existe relación entre financiamiento y la rentabilidad de las MYPES sector Turismo localidad Trujillo rubro hostales, 2011.

Pereyra (2016) en sus tesis: “Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote 2016” tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, la investigación fue no experimental-transversal, se recogió una población de 7 micro y pequeñas empresas tomando como muestra al 100% del total, por lo que se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, cual se obtuvieron los siguientes resultados. El 71,4% de los representantes tienen entre 31-50 años de edad. El 57.1% de

los representantes son del género femenino. El 100% de los representantes tienen instrucción superior universitaria. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más en el rubro. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 85,7% de los micros y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancia. El 71,4% de los representantes conocen el término gestión de calidad. El 100% de los representantes consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% de los representantes conocen el significado de la palabra liderazgo. El 71,9% se consideran líderes dentro de la organización, finalmente las conclusiones son: la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Conocen el término gestión de calidad, pero no lo aplican en su totalidad.

Castillo, Vilca (2016) en su tesis: “Estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del cineplanet Real Plaza 2015” la satisfacción laboral de los trabajadores que se ve influenciada por los diferentes estilos de liderazgo que desempeñan por lo que la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores en cineplanet Real Plaza Trujillo.

Se trabajó con una muestra de 33 colaboradores y gestores de una población total 66 a los que se les aplicó una encuesta para identificar los estilos de liderazgo que predominan en la empresa y medir la satisfacción laboral de los colaboradores y finalmente poder correlacionar las variables antes mencionadas, la encuesta consta de tres partes entre datos generales, evolución de los estilos de liderazgo y evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores.

Finalmente llegamos a una conclusión, que el estilo de liderazgo predominante es el transformacional; la satisfacción laboral global es media, sin dejar de tener en consideración que dentro de los factores extrínsecos los ítems referentes al horario de trabajo y remuneración han mostrado una satisfacción baja que existe una correlación alta entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de cineplanet real plaza de Trujillo.

Le recomendamos a la empresa que debería generar una satisfacción laboral alta, en la que los colaboradores se sientan orgullosos de ser parte de ella. La empresa debe considerar la posible mejorar la satisfacción laboral en cuanto a los factores intrínsecos, la motivación y capacidad y experiencia de los trabajadores debe ser constantes .por la tanto la empresa debe formar a sus trabajadores, y aumentar su confianza y brindarles un reconocimiento oportuno por su desempeño.

También debe formar gestores mediante un programa de liderazgo transformacional como elemento relevante en la política para mejorar en el clima organizacional de cineplanet real plaza.

Pineda (2016) en su tesis: “Estilo de liderazgo en los colaboradores del hotel alcázar doña victoria, Cobán alta Verapaz” .La presente investigación es de tipo descriptiva, tuvo como objetivo principal: determinar los estilos de liderazgo de los colaboradores del Hotel Alcázar Doña Victoria de Cobán, Alta Verapaz. Fue establecida una muestra de 26 sujetos, pertenecientes a ambos géneros con rangos variados de edad, años de antigüedad y escolaridad. Para recabar la información se utilizó el test de Estilos de Liderazgo del Instituto Centroamericano de Administradores de Empresas (INCAE), el cual identifica tres estilos de liderazgo siendo estos: autocrático, participativo y liberal. Según los resultados obtenidos se determinó que predomina la aplicación de un estilo de liderazgo autocrático y una tendencia

media de estilo de liderazgo participativo; estos resultados se replicaron al momento de analizar los resultados por áreas y puestos de trabajo. Se concluyó que dada la tendencia autocrática que se ejercía al momento de realizar las funciones y dirigir al equipo de trabajo para el cumplimiento de metas, la empresa debía enfocarse en fortalecer la participación e involucramiento de los colaboradores de niveles operativos para así lograr establecer las vías de acción que permitan el cumplimiento de las metas organizacionales sin dejar atrás la satisfacción del cliente interno. Tomando como base lo anterior se recomendó el evaluar las ventajas y desventajas en su estilo de dirección y desarrollar un programa de formación de líderes que les brindará a sus colaboradores las herramientas necesarias para que estos se involucrarán más en el proceso y cumplimiento de las metas de la organización.

Joubert, Elizabeth, (2014) en su tesis: “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” La jerarquización de un destino turístico depende íntegramente de la correcta integración entre el sector público y el privado. Cada uno de estos actores, actuando sinérgicamente, tiene como objetivo final contribuir al desarrollo del destino y a la satisfacción de los turistas, visitantes y ciudadanos residentes. s, la cual se obtiene a través de mediciones constantes y objetivas que permiten no solo conocer lo que desean los clientes, sino tener un conocimiento más preciso del mercado. Esta tesis tiene como finalidad conocer cuáles son las potencialidades y posibilidades de implementar –y si es posible de certificar– SGC en hoteles de la ciudad de Neuquén, teniendo en consideración todas las variables involucradas en cuanto al éxito del sistema, y en las cuales incide directamente el desafío que asumen los gerentes o dueños a la hora de generar una reingeniería de sus formas de gestión empresarial. En cuanto a la estructura de este trabajo, en el capítulo 2 se detalla el planteamiento y justificación del problema

de investigación. Por su parte, en el capítulo 3 se exponen los objetivos e hipótesis. En el capítulo 4 se presenta el marco referencial de esta tesis, cuyo objetivo es referir los SGC desarrollados en el contexto turístico y hotelero de la Argentina. Allí se describe puntualmente la adhesión de los alojamientos de la provincia del Neuquén a los distintos niveles de calidad y se analiza el caso del Sistema de Calidad Turística de la ciudad de San Martín de los Andes. En cuanto a la estructura de este trabajo, en el capítulo 2 se detalla el planteamiento y justificación del problema de investigación. Por su parte, en el capítulo 3 se exponen los objetivos e hipótesis. En el capítulo 4 se presenta el marco referencial de esta tesis, cuyo objetivo es referir los SGC desarrollados en el contexto turístico y hotelero de la Argentina. Allí se describe puntualmente la adhesión de los alojamientos de la provincia del Neuquén a los distintos niveles de calidad y se analiza el caso del Sistema de Calidad Turística de la ciudad de San Martín de los Andes. En cuanto a la estructura de este trabajo, en el capítulo 2 se detalla el planteamiento y justificación del problema de investigación. Por su parte, en el capítulo 3 se exponen los objetivos e hipótesis. En el capítulo 4 se presenta el marco referencial de esta tesis, cuyo objetivo es referir los SGC desarrollados en el contexto turístico y hotelero de la Argentina. Allí se describe puntualmente la adhesión de los alojamientos de la provincia del Neuquén a los distintos niveles de calidad y se analiza el caso del Sistema de Calidad Turística de la ciudad de San Martín de los Andes. En cuanto a la estructura de este trabajo, en el capítulo 2 se detalla el planteamiento y justificación del problema de investigación. Por su parte, en el capítulo 3 se exponen los objetivos e hipótesis. En el capítulo 4 se presenta el marco referencial de esta tesis, cuyo objetivo es referir los SGC desarrollados en el contexto turístico y hotelero de la Argentina. Allí se describe puntualmente la adhesión de los alojamientos de la provincia del Neuquén a los distintos niveles de calidad y se analiza el caso del Sistema de Calidad Turística de la ciudad de San Martín de los Andes. En cuanto a la estructura de este trabajo, en el capítulo 2 se detalla el planteamiento y justificación del problema de investigación. Por su parte, en el capítulo 3 se exponen los objetivos e hipótesis. En el capítulo 4 se presenta el marco referencial de esta tesis, cuyo objetivo es referir los SGC desarrollados en el contexto turístico y hotelero de la Argentina.

Parra, Isabel (2017) en su tesis: “Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba”. Se elaboró un procedimiento para el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) dirigido a los procesos operativos en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba, el cual se basó en los requisitos planteados en la norma cubana (NC) ISO 9001:2015. Finalmente, se efectuó una aplicación parcial del procedimiento en el proceso operativo de Animación y se obtuvieron como resultados el mapa de procesos, el diagrama de flujo, la ficha de proceso, el documento de gestión de riesgos, el diagrama de las tendencias actuales de animación, el nivel de satisfacción del cliente (igual a 85 %), y el índice de percepción de la calidad del servicio (en 4,25).

El turismo no es una actividad nueva en Cuba. Al igual que en el resto del mundo, tuvo su auge a inicios de la década de 1950. Sin embargo, en 1959 la economía se orientó al desarrollo de otros programas importantes en el país, debido a que en ese entonces el turismo era fundamentalmente nacional.

La calidad es un elemento imprescindible para mejorar los beneficios de las empresas, asegurar su competitividad y su continuidad a largo plazo dentro del mercado. Asimismo, el incremento constante de la calidad garantizará que lo que es bueno hoy seguirá siéndolo en el futuro.

Con el fin de lograr la calidad, es necesario gestionarla de manera correcta; para esto, existen diferentes enfoques conocidos internacionalmente.

2.2. BASES TEÓRICAS

Mypes:

Definición

Ley N° 28015 (2006). La Micro y Pequeña Empresa es 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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas

Características

Ley N° 28015 (2006). Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.
- Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector

Ventajas:

- > Mejor desempeño en actividades que requieren habilidades o servicios especializados.
- > Incremento de la producción y productividad.
- > Mejora el acceso a tecnologías de productos o procesos y a financiamiento.
- > Mejora la gestión del conocimiento técnico productivo y comercial.
- > Reducción de Costos

Desventajas:

- > Difícil acceso a mercados nacionales e internacionales.
- > La casi absoluta ausencia de tecnología.
- > La carencia de políticas gubernamentales promotoras de financiamiento.
- > La presencia de grandes empresas en su mismo rubro.
- > Mantienen una gran tensión política ya que los grandes empresarios tratan por todos los medios de eliminar a estas empresas, por lo que la libre competencia se limita o tácitamente desaparece.

Marca Perú (2017) tipos de formas societarias de una MYPE

1. Empresa unipersonal: mayormente utilizada en pequeños proyectos empresariales cuyas principales fuentes de ingresos son el trabajo y el capital invertido. El titular es una persona natural encargada del desarrollo de toda la actividad comercial y financiera, es decir, una persona que con sus ingresos personales, debería responder a las dudas que pueda tener la empresa. Con respecto a los tributos, las empresas unipersonales registran en el Régimen Único Simplificado

(RUS). Ejemplos: pequeñas empresas, bodegas, cabinas de internet, etc.

2. Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.): tipo de sociedad que permite que una empresa pueda iniciar actividades de formas individuales, utilizando un RUC y un patrimonio distinto al propio. En una E.I.R.L. la responsabilidad queda limitada al capital que el dueño haya incorporado a la sociedad, quedando totalmente separado el patrimonio de la empresa, del patrimonio personal del titular. Después de creada una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, solo podrán ser incorporados nuevos socios si esta se transforma en una sociedad por acciones o una Sociedad de Responsabilidad Limitada.
3. Sociedad Anónima (S.A): corresponde a una persona jurídica de derecho privado con naturaleza comercial o mercantil. Se constituye en un solo acto por sus socios fundadores, posee responsabilidad limitada, es decir ninguno de los socios tiene la obligación de responder con su patrimonio a posibles deudas de la empresa. Su capital está representado por acciones nominativas, las cuales se constituye por el aporte de los socios, que pueden ser, bienes monetarios o no monetario. La sociedad puede ser abierta o cerrada
4. Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.): como su nombre lo indica, sus acciones permanecen abiertas y pueden ser adquiridas por personas que vean pertinente invertir y así convertirse en socios accionistas.

Una Sociedad Anónima es abierta tiene más de 750 accionistas, cuando más del 35% de sus acciones pertenecen a 175 socios o más y cuando todos sus socios con derecho a voto deciden tomar dicha denominación.

5. Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.): este tipo de empresa se da cuando el número de sus acciones no superan a las 20 personas y sus acciones no están inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Las acciones permanecerán con los socios de forma permanente
6. Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.): en la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada se divide en participaciones iguales, acumuladas e individuales, que no pueden ser incorporadas en forma de título valores, ni llamarse “acciones”. Los socios no pueden ser más de 20 y no responden con su patrimonio personal por posibles deudas de la empresa.

Gestión de calidad

Definición de calidad según autores:

Según Padilla (2002) la definición según los siguientes autores es:

- Philip Crosby: calidad total es el cumplimiento de los requerimientos donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento
- Kaoru Ishikawa: calidad total es cuando se logra un producto es económico, útil & satisfactorio para el consumidor

- Joseph Juran: calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

Concepto de gestión de calidad Guugni (2006)

- Considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre si
- Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.
- Una forma de calidad estaría orientada a los costos y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.
- Juran señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. (estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su “trilogía” muestra cómo se relacionan entre si dichos procesos.

ISO 9001:2015(2015) ocho principios de gestión de calidad

1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. La empresa debe tener claro

que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado.

2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

3. Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. La motivación del personal es la clave, así como una organización disponga de un plan de incentivos y de recomendaciones. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal.

4. Enfoques basados en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes

5. Enfoque de sistema para gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ello será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados.

6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos

8. Relaciones mutuamente beneficiosos con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad

Ventajas

- Mejora la satisfacción de los clientes
- Reducción de costos
- Mejor comunicación interdepartamental
- Mejora la productividad
- Disminución de riesgos en las operaciones
- Reducción de desperdicios

Desventajas

- Se requiere de gran esfuerzo y tiempo para lograr el objetivo
- El sistema genera cierta burocracia
- Genera extensa documentación
- Documentación de los procedimientos y registros

Forero (2008) técnicas modernas de gestión de calidad

- Planificación estratégica: toda la empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, esto planes puedan ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa. Es decir, su tamaño, ya que esto implica que cantidad de planes y actividades debe ejecutar cada unidad operativa, ya sea de niveles superiores o niveles inferiores.
- Calidad total: es una alusión a la, mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas, es un concepto que explica como ofrecer el mayor grado de satisfacción de un cliente por medio de un bien o servicio, para lograr la calidad total se debe mejorar continuamente en la totalidad del servicio, consiguiendo con ello un bien o servicio de calidad total, medido por la satisfacción total del cliente.
- Kaizen (mejoramiento continuo): es lo opuesto a la complacencia kaizen es un sistema enfocado en la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, de manera armónica y proactiva.
- Benchmarking: es el proceso continuo de medir productos, servicio y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria. Esta definición presenta aspectos importantes tales como el

concepto continuidad, ya que benchmarking no solo es un proceso que se hace una vez y se olvida.

Liderazgo

Teorías de liderazgo Mischel (1988)

- A través de este estudio se corroboró que la mayoría de las teorías de liderazgo se derivan de los principios de las teorías psicológicas de la personalidad, puesto que se refieren a “los patrones distintivos de conducta, incluyendo pensamientos y emociones, que caracterizan la adaptación de cada individuo ante las situaciones que se presentan en la vida”
- En el contexto, el propósito de las teorías de la personalidad se observa con mayor claridad que la gente en general describe y clasifica las diferentes que hay entre los individuos en clases y categorías como: sexo, raza, religión, ocupación, amigabilidad y aptitud, además de otras variables como bueno o malo, fuerte o débil, amigo o enemigo, ganador o perdedor. De la misma manera surgen las teorías clásicas del liderazgo: la teoría de los rasgos, de la teoría conductual, la teoría situacional de Fred Fiedler y de la trayectoria y la meta.
- “El liderazgo es una clase particular de práctica de ética y social que emerge cuando las personas dentro de las comunidades, motivadas por la esperanza, se enfrentan a situaciones que no son auténticas y actúan con coraje al unísono con los seguidores para hacer que estas situaciones sean auténticas”(Robert Terry)
- Kotter (1990). El término de liderazgo se utiliza en dos sentidos fundamentales en la conservación diaria: 1) para aludir al proceso de llevar a un grupo o grupos de personas en una determinada dirección por la mayoría de los casos medios no

coercitivos, y 2) para aludir a personas que desempeñan papeles en los que se espera exhiban su liderazgo. Liderazgo es el proceso de influir, guiar o dirigir a los miembros del grupo hacia la consecución de metas y objetivos organizacionales.

- Mintzberg (1980). El papel más importante del líder es influir en otros para lograr con entusiasmo los objetivos planteados.

Concepto de Liderazgo french y bell (1996)

El liderazgo es un es un proceso altamente interactivo y compartido, en este los miembros de todo los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y al mismo tiempo motivándolas (citado en Gómez –Rada, 2002, pag. 64)

Habilidades de liderazgo

Según Robert L. katz, (1974) los líderes ponen en práctica tres diferentes tipos de habilidades:

- las habilidades técnicas: entendidas como los conocimientos y aptitudes de la persona sobre cualquier tipo de procedimiento o técnica; estas representan el aspecto distinto del desempeño del trabajo operativo, por ejemplo, los contadores, ingenieros. Y conforme los trabajadores son promovidos a desempeñar responsabilidades de liderazgo, sus habilidades técnicas se van haciendo menos importantes, debido a que poco a poco depende más de las habilidades técnicas de subordinados.
- Las habilidades humanas: corresponden a la capacidad de trabajar eficientemente con la gente y formar equipos de trabajó. Estas habilidades son una parte sustancial de la conducta del líder.

- Las habilidades conceptuales: se refieren a la capacidad de pensar en términos de modelos, marcos de referencia y relaciones, como los planes a largo plazo. La habilidad conceptual tiene que ver con las ideas. Así la habilidad humana está en relación con las personas, la habilidad técnica con las cosas, y la habilidad con las ideas.

Tipos y Estrategias de Liderazgo

Estos aluden a la forma en la que el líder, ya sea una persona o un grupo de personas, ejerce su influencia sobre los otros para poder dar con los objetivos en común. De este modo, el liderazgo puede ser ejercido de alguna de las siguientes maneras, esto es de manera autocrática, democrática, laissez faire (Lewin pag 20, 2010) o añadida últimamente a la clasificación clásica de Lewin, de forma burocrática (cherry pag 1, 2016). Veamos más de cerca en qué consisten estas distintas maneras de ejercer el liderazgo.

- Autocrático: en este tipo de liderazgo la distinción entre el líder y subidos es bastante clara. Los líderes toman las decisiones sin tener en consideración a los súbditos, y estos siguen acriticamente todo lo que este les diga (kotlyar pag, 42, 2007). No es el mejor estilo de liderazgo, sin embargo, es recomendable en situaciones donde hay poco tiempo para deliberar.(Lewin pag,20, 2010)
- Cherry, 2016 burocrático: alude al liderazgo ejercido exclusivamente en las normas estipuladas por el grupo. También se lo conoce como “liderazgo de libro” es útil, en tanto todos los miembros saben a qué atenderse y promueve medios objetivos para la acción. Empero, tiene la desventaja de que no deja claro cómo proceder en aquellos casos que no estén contemplados en la norma. Por definición, no podemos

planearlo todo, por lo que este tipo de liderazgo no es recomendable en contexto donde la novedad sea el pan de cada día.

- Lewin (2010) democrático: también conocido como liderazgo participativo, tiene como rasgo esencial, como podrá adivinarse, la participación de todos los miembros del grupo. Al permitir esto, estimula la producción de ideas, no obstante, no es recomendable usar este tipo de liderazgo cuando apremia y hay posiciones o caracteres opuestos al interior del grupo, pero si lo es contexto donde la rutina sea demasiado fuerte.
- Lewin (2010) laissez faire: como el nombre sugiere en este liderazgo el líder tiene una intervención mínima en el trabajo de sus empleados. Se les da a estos la autonomía de dar con sus propios objetivos. Es recomendable con empleados altamente capacitados que por esta razón necesita poca guía y son mejores valiéndose por su propia cuenta. No es pertinente ejercerlo con empleados poco capacitados.
- Las principales estrategias de liderazgo: en la actualidad son las siguientes. Liderazgo situacional, liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. Hagamos un breve repaso de estos tres tipos de liderazgo.
- Mcclekey (2014) liderazgo situacional: este tipo de estrategias enfatizan más en la situación misma a liderar que en las capacitaciones especiales del líder y su grupo, por otra parte, también postula que las situaciones especiales del líder y su de grupo. Por otra parte, también postula que las situaciones problema, lejos de requerir del carisma de un líder del apoyo de sus seguidores, necesiten ser resueltas con una aproximación racional del problema, en pocas palabras, lo que importa son las

situaciones no los actores implicados en las mismas. Los líderes que utilizan esta estrategia se caracterizan por asignar roles según la situación a enfrentar.

- Liderazgo transaccional: se focaliza en los conflictos y cambios que pueden ocurrir entre líder y su grupo. También da autonomía a los empleadores para que escojan como quieren llevar a cabo lo acordado, establecido un sistema de premios y castigos. De este modo fomenta la competencia entre estos, para que así puedan mostrarle al líder que si funcionan.
- Burns (1978). Liderazgo transformacional: este liderazgo hace que el líder motive a su grupo para romper las exceptivas y generar así personas propositivas y creativas.

Bernal (1997). Tiene como finalidad el incremento de las capacidades de todos los miembros del grupo, para prepararlos a toda clase de retos inesperados por consiguiente, el liderazgo transformacional apunta siempre al mejoramiento del grupo, preparando así a los futuros líderes.

Las 5 c. Alan (2016)

Complementariedad

En el momento de formar un equipo, el líder se debe preocupar de que sus integrantes tengan capacidades, conocimientos o dominios específicos de algún tema en particular que aporte valor y cuyas habilidades sean complementarias con los otros miembros del grupo, de forma tal que la suma de los aportes de cada uno de los participantes sean piezas fundamentales para lograr los mejores resultados.

Coordinación

Es necesario que el líder dirija de manera eficiente y coordinada al grupo de profesionales de forma tal que permita sacar el mayor provecho de cada uno de los integrantes del equipo. Para eso, deberá involucrarse en el trabajo realizado por cada uno de ellos, garantizando el cumplimiento de los tiempos y la calidad de la entrega a fin de no generar demoras que retrasen a los demás miembros.

Comunicación

Las vías y medios de comunicación entre todos los miembros del equipo deberán estar bien determinadas y ser conocidas por cada uno de los integrantes del grupo. Asimismo, los datos deben transmitirse de manera clara y precisa, evitando interferencias y duplicidad que generen errores o demoras. Solo de esa forma, la comunicación podrá fluir adecuadamente y llegar en el momento oportuno a los involucrados.

Confianza

La confianza entre todos los miembros del grupo deberá ser plena e indiscutible. Por eso, es necesario que se conozcan entre ellos y tomen conocimiento de qué y cuánto aportan para el proyecto cada uno de sus integrantes y de qué manera contribuyen a la consecución del objetivo final. Del mismo modo, cada uno deberá ser consciente de su aporte para la buena marcha del equipo de trabajo.

Compromiso

La identificación, la entrega y el compromiso de todos los miembros del equipo de trabajo deberán ser total. Eso implica que cada uno aportará sus conocimientos y su tiempo con la suficiente responsabilidad y el convencimiento de que es la única forma de obtener el mejor

resultado deseado. El compromiso va a permitir que el trabajo aportado se cumpla en tiempo y calidad.

Red-corporativas (crispís ,2009)

la red corporativa permite conectar todas las localizaciones de la empresa de una forma Permanente, privada segura y fiable a través de la fibra óptica de r y Mediante la tecnología mpls el producto red cooperativa es una red privada mpls que permite a la empresa cursar todas sus comunicaciones, ya sea datos. Voz, video o imágenes, de un modo rápido, seguro y totalmente gestionado.

2.3. Marco Conceptual

Micro y pequeñas empresas rubro hostales

La micro y pequeña empresa es, siguiente su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee que tiene por objetivo brindar un servicio mejorado a sus cliente, teniendo una buena infraestructura y una ambiente cómodo y económico. Carla mares (2013)

Micro y pequeñas empresas en el rubro hostales con el uso del liderazgo

En cuanto al uso liderazgo los representantes no incentivan a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, a su vez los representantes desconocen sobre los tipos de liderazgo que pretender ser un líder autocrático provocando malestar entre todos sus colaboradores y no generan buenos resultados en el trabajo. Por lo tanto se debe capacitar constantemente a sus colaboradores

así incentivando a cada uno de ellos por la cual brindarán un servicio mejorado y con buena atención

Gestión de calidad

Es una herramienta que lo permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicio con altos estándares de calidad, los cuales son medios a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. Es posible entender los sistemas de gestión de calidad como herramienta para planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problema, etc. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2014)

Liderazgo

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que proceda, inspirado al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellas que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. Julián Pérez y Ana Gardey (2008)

III. HIPOTESIS

En el presente estudio de investigación no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo, Según Hernández y Baptista (2014)

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal:

- ✓ Fue no experimental, ya que se ve realizar el estudio conforme a la realidad, sin necesidad de manipular deliberadamente las variables, del cual se observó el fenómeno tal como se encuentre dentro de su contexto.
- ✓ Transversal. porque se va a estudiar en un tiempo determinado el estudio dado de inicio a fin.
- ✓ Descriptivo. Sólo se describió las principales características de las variables en estudio de manera independiente. Por ejemplo la gestión con uso de liderazgo de las Micro y Pequeñas empresas rubro- hostales del distrito de la esperanza.

4.2. Población y muestra

Se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas del sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018, elegida en forma dirigida mediante un sondeo establecido de los hostales y se obtuvo el 100% de resultados de la totalidad de estos.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Perfil de los representantes de las MYPE.	<p>Dueños: es el poseedor de una cosa respecto a esta</p> <p>Gerente: es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores</p>	Edad	Nominal De 18 a 30 De 31 a 50 De 50 a más
		Género	Nominal Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitario Universitaria
		Tiempo que desempeña el cargo	Cuantitativo 0 – 3 años 4 – 6 años 7 a mas
Perfil de las MYPES.	Son personas naturales o jurídicas que han creado a las micro y pequeñas empresas (MYPE)	Tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro	Razón 0 – 3 año 4 – 6 años 7 a mas
		Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores.
		Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares Personas no familiares.
		Objetivo de creación	Generar ganancia Subsistencia

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más	¿Conoce el termino Gestión de Calidad?	Si No	Nominal
		Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:	a) Benchmarking b) Red-Coorporativas c) Empowerment d) Las 5 C e) Outsourcing f) Otros	Nominal
		¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal
		¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) otros	Nominal
		La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si No	Nominal
		La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	Si No	Nominal
		Liderazgo	El liderazgo es una clase particular de práctica ética y social	¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?

que emerge cuando las personas dentro de las comunidades, motivadas por la esperanza, se enfrentan a situaciones que no son auténticas y actúan con coraje al unísono con los seguidores para hacer que estas situaciones sean auténticas	¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?	Comunicación. Comunicación y el poder de convicción Comunicación y el saber escuchar. Ninguna.	Nominal
	¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?	Si no	Nominal
	¿Promueve usted el trabajo en equipo	Si No	Nominal
	Cuándo uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta	Si No	Nominal
	¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?	Si no	Nominal
	¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?	Que construyan un proyecto de futuro. Líderes desarrolladores de personas y equipos. Líderes que fomenten el trabajo en equipo.	Nominal
	¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?	Si no	Nominal

Fuente: El autor

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas que se empleó fue la encuesta donde se aplicó a los representantes legales con la finalidad de obtener información de su organización lo cual nos servirá esencialmente para el estudio planteado.

El instrumento que se empleó fue un cuestionario de 23 preguntas cerradas donde se utilizó para los propietarios del cual se requirió que el entrevistado responda de manera clara y concreta.

4.5. Plan de Análisis

Obtenido los datos de la encuesta de manera ordenada y clara, se dio inicio a la elaboración de los gráficos utilizando el programa de Microsoft Excel, como también a la elaboración del análisis de resultados, conclusiones en el programa de Microsoft Word.

4.6.MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA		
			POBLACION/ MUESTRA	METODO	INSTRUMENTOS Y VARIABLES
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo, 2019?</p>	<p>Objetivos General:</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales,</p>	<p>Mypes</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Población</p> <p>Se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas del sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018, elegida en forma dirigida</p> <p>Muestra:</p> <p>Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas del sector Sector Servicios – Rubro</p>	<p>No experimental: en este nivel se realizó sin necesidad de manipular deliberadamente las variables, del cual se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p>Transversal: la investigación se centró en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en</p>	<p>Las técnicas que se empleo fue la encuesta donde se aplicó a los representantes legales con la finalidad de obtener información de su organización lo cual nos servirá esencialmente para el estudio planteado.</p> <p>El instrumento que se empleo fue un cuestionario de 23 preguntas cerradas donde se utilizó para los propietarios del</p>

	<p>distrito de La Esperanza, Trujillo 2018</p> <p>2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018</p> <p>3. Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018</p>		<p>Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018</p>	<p>un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo.</p>	<p>cual se requirió que el entrevistado responda de manera clara y concreta.</p>
--	---	--	--	--	--

4.7.Principios éticos

En la elaboración de este estudio de investigación no tiene ningún impacto negativo para la sociedad ,muy al contrario esto beneficiara ya que permite recolectar datos reales para saber cómo están funcionando hoy en día las micro y pequeñas empresas. Por otro lado se ha procurado mantener algunos principios básicos que ayudaran a realizar de manera plana con los objetivos señalados:

- Respeto: al momento que se aplicó la encuesta, se tuvo un trato amable y cortes con los propietarios de dichas empresas para que así nos puedan brindar la información que requiera para utilizar en la investigación.
- Honestidad: este principio se aplicó al momento que se realizó la encuesta expresándose con sinceridad y coherencia.
- Confidencial: este principio se aplicará para que los dueños se sientan seguros de poder brindarnos la información ya que se reservará su identidad para evitar que piensas que la información que no bridaran se vaya a utilizar para otros fines.
- Responsabilidad: ya que se entregó los resultados en la fecha que nos indiquen y las encuestas serán aplicadas correctamente.
- Transparencia: este principio se utilizó en el momento de la recolección de información

V. ANALISIS DE RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1: Características generales de los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Datos generales	Número de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	5	25,00
31 – 50	10	50,00
51 a mas	5	25,00
Total	20	100,00
Género		
Masculino	5	25,00
Femenino	15	75,00
Total	20	100,00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	3	15,00
Primaria	1	5,00
Secundaria	3	15,00
Superior no universitaria	3	15,00
Superior universitaria	10	50,00
Total	20	100,00
Cargo a Desempeño		
Dueño	5	25,00
Administrador	10	75,00
Total	20	100,00
Experiencia laboral (años)		
0 – 3	10	50,00
4 – 6	5	25,00
7 a mas	5	25,00
Total	20	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Datos generales	Número de Mypes	Porcentaje
Tiempo en el mercado (años)		
0 – 3	5	25,00
4 – 6	5	25,00
7 a mas	10	50,00
Total	20	100,00
Trabajadores (cantidad)		
1 a 5	20	75,00
6 a 10	5	25,00
11 a mas	0	0,00
Total	20	100,00
Tipos de Personas que trabajan		
Familiares	5	25,00
Personas no familiares	15	75,00
Total	20	100,00
Objetivo de creación		
Ganancia	15	75,00
Subsistencia	5	25,00
Total	20	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Tabla 3: Características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Datos generales	Número de Mypes	Porcentaje
Aplica la técnica de gestión de calidad		
Si	10	50,00
No	10	50,00
Total	20	100,00
Técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	8	40,00
Red Corporativas	1	5,00
Empowerment	2	10,00
Las 5c	2	10,00
Outsourcing	5	25,00
Otros	2	10,00
Total	20	100,00
Implementación de Gestión de calidad		
Poca Iniciativa	8	40,00
Aprendizaje lento	1	5,00
No se adapta a los cambios	5	20,00
Desconocimiento del puesto	3	20,00
Otros	1	5,00
Total	20	100,00

Técnicas para rendimiento de personal		
La observación	8	40,00
La evaluación	5	25,00
Escala de puntuaciones	1	5,00
Evaluación de 360°	5	25,00
Otros	1	5,00
Total	20	100,00
La gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Tabla 3: Características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Datos generales	Número de Mypes	Porcentaje
Conocimiento de liderazgo		
Si	20	100,00
No	0	0,00
Total	20	100,00
Competencias de un líder		
Comunicación	2	10,00
Comunicación y el poder de la convicción	2	10,00
Comunicación y el saber escuchar	15	80,00
Ninguna	0	0,00
Total	20	100,00
Se considera un buen líder		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00
Trabajo en equipo		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00
Ayuda a colaborador		
Si	20	100,00
No	0	0,00
Total	20	100,00
Liderazgo primordial para la organización		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00

Tipo de líder necesita		
Constituir un proyecto a futuro	5	25,00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	5	25,00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	10	50,00
Total	20	100,00
Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente		
Si	15	75,00
No	5	25,00
Total	20	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018

Análisis de resultados

- De acuerdo a la edad promedio de los propietarios indica que el 50% tiene entre 31-50 años, cuyos resultados obtenidos coinciden con Pereyra (2016) obtiene el 71,4% de los representantes tienen entre 31 - 50 años de edad, a la vez llega a contrastar con Gómez (2015) obtiene el 81% de los representantes tienen más de 51 años de edad. Estos resultados demuestran que los representantes tienen una edad promedio donde los encuestados, desean tener su propio negocio y no depender de nadie para que así puedan realizar sus metas y a la vez teniendo ideas innovadores para realizar su negocio.
- Según al género de los representantes indica que el 75% son femenino, este resultado coincide con Pereyra (2016) obtiene el 57.1% de los representantes son del género femenino, a la vez llega a contrastar con Gómez (2015) obtiene el 90,5% de los representantes son de género masculino. Se llega a la conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría son de género femenino, donde hoy en día se ha roto la barrera de la desigualdad de género y permite demostrar que las mujeres tienen la capacidad de poder tomar decisiones y tener empoderamiento en los negocios.
- Con respecto a los estudios de los representantes indica que el 50% con universitarios, este resultado coincide con Pereyra (2016) obtiene el 100% de los representantes tiene instrucción superior universitaria, a su vez llega a contradecir con Gómez (2015) obtiene el 100% de los representantes tienen instrucción superior no universitaria brindan facilidades de poder culminar una carrera y así generando emprendedores.

- De acuerdo con el cargo que desempeña el representante indica que el 75% son administradores, este resultado contrastar con Gómez (2015) obtiene el 100% de los representantes son dueños. Estos resultados demuestran que los representantes tienen estudios superior, ya que hoy en día las universidades están generando emprendedores con capacidades, enseñándola todo lo necesario para que se haga responsable de sus negocios.
- En cuanto a la experiencia laboral los líderes indica que el 50% tienen de 0-3 años y el 20% de los representantes tienen una experiencia laboral más 4 a 7 años. Estos demuestran que los encuestados antes de iniciar un negocio propio primero desean optar por tener experiencia en el rubro, conocer el mercado, la competencia y la calidad en el que los clientes desean un buen hostel con mejores servicios.
- Referente al tiempo que tienen en el mercado el encargado indica que el 50% tiene 7 a más años, cuyos resultados obtenidos coinciden con Pereyra (2016) obtiene el 57,1 % y Gómez (2015) obteniendo una totalidad 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. Esto quiere decir que empresa tiene un espacio ya en el mercado competitivo.
- Acerca a la cantidad de trabajadores de las micro y pequeñas empresas indica que el 75% cuenta con 1-5 trabajadores, cuyos resultados obtenidos coinciden con Pereyra (2016) obteniendo el 85,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1-5 trabajadores y con Gómez (2015) logra el 100% de las micro y pequeñas empresas tienen 1-5 colaboradores. Este resultado se debe a que los representantes hacen conocer que mypes solo

opta a tener 1-5 trabajadores, ya que solo necesita contar con el personal necesario.

- Las personas que trabajan con los representantes indica que 75% no son familiares, cuyos resultados obtenidos coinciden con Gómez (2015) obtiene el 57,1% de las micro y pequeñas empresas cuenta con personas no familiares trabajando. Según los representantes no desean vincular su negocio con su familia y así evitar tener conflictos con los mismos.
- El objetivo según los encuestados indica que el 75% crearon su negocio con finalidad de obtener ganancias, cuyos resultado coincide con Gómez (2015) obteniendo el 100% de las mypes que se formar para generan ganancias. También con Pereyra (2016) obtiene el 85,7 de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancia. Esto quiere decir que hoy en día el objetivo es tener ganancias para poder seguir vigente en el mercado, así mismo innovar su negocio, también pagar bien a sus trabajadores y obtener buenos productos para el uso de clientes.
- La técnica de gestión de calidad los representantes indica que el 50% no aplica, este resultado pero coincide con Gómez (2015) logra el 85,7% de los representantes no conocen el termino gestión de calidad, a la vez llega a contrastar con Pereyra (2016) obtiene el 71,4% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad. En conclusión se puede decir que la falta de conocimiento e importancia sobre gestión de calidad, genera que estos vivan un poco desactualizados ya bien sea por desconocimiento o mantener sus ideas antiguas, pero también en el mundo de hoy es una era modera que se tiene que involucrar con las actualizaciones continuas.

- La técnica de gestión de calidad que se utiliza los representantes indican que el 40% utiliza el benchmarking para la gestión de calidad de su hostel. Se puede decir que actualmente los encargados utilizan la técnica del benchmarking pero de manera eventual puesto que solo se basa en la comparación con otros hostales debido a su estructura o imagen, hasta en el mismo personal como es su comportamiento. Según lo manifiesta el autor Forero, el benchmarking p es el proceso continuo de medir productos, servicio y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria.
- En cuanto a la implementación de gestión de calidad de los encargados indica que el 40% tiene poca iniciativa. Se puede decir que los representantes si conocen acerca del problema pero, no utilizan la gestión de calidad bien implementada ya que se tiene poca iniciativa en utilizar dichos procesos las cuales le facilitarían para brindar un buen servicio al cliente. Según Guugni, una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más.
- La gestión contribuye al mejor rendimiento personal el 40% de los representantes de las mypes aplica la observación. Se utiliza esta técnica por que consiste en la recolección de información válida para toma d decisiones, ya que tiene como ventaja proporcionar el medio más apto para evaluar conductas importantes por ejemplo
- ✓ Examinar la calidad del producto

- ✓ Observar al colaborador en pleno trabajo y así describir su comportamiento. Según manifiesta el autor Mischel son los patrones distintivos de conducta, incluyendo pensamientos y emociones, que caracterizan la adaptación de cada individuo ante las situaciones que se presentan en la vida
- La gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio los representantes de las micro y pequeñas empresas indican el 75% la aplica. Estos resultados demuestran que si bien utilizan escasamente la gestión de calidad en su negocio pero este mismo le genera un bajo rendimiento de los hostales, puesto que se debe abundar de mayor información necesaria sobre gestión de calidad y así obtener los resultados esperados del negocio. Joseph Juran: calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.
- La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas los representantes indica que el 75% efectivamente le ayuda a alcanzar. Esto demuestran que actualmente con la escasa aplicación de la gestión si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas no a la totalidad pero si al nivel que el dueño lo requiere.
- De acuerdo al conocimiento de liderazgo los dueños indica que el 100% lo conocen, este resultado coincide con Pereyra (2016) obtiene el 100% de los representantes conocen el significado de la palabra liderazgo. En su mayoría si tienen conocimiento del liderazgo puesto que estos creen que es una herramienta fundamental para así poder generar un buen ambiente en su negocio. Según manifiesta el autor Mischel son los patrones

distintivos de conducta, incluyendo pensamientos y emociones, que caracterizan la adaptación de cada individuo ante las situaciones que se presentan en la vida

- La competencia de un líder los representantes indican que el 80% realiza la competencia y el saber escuchar y el 20% optan por realizar la comunicación. Quiere decir que es fundamental que los líderes que están a cargo de su negocio tengan la competencia de saber escuchar tanto una sugerencia o inquietud que se haga en su negocio puesto de ellos dependerá de que el negocio tenga un agradable ambiente laboral y favorecer el crecimiento del negocio.
- Se Considera de un buen líder los dueños indican que el 75% se consideran buen líder y el 25% no se considera un buen líder, este resultado coincide con Pereyra (2016) obtiene el 71,9% se consideran líderes dentro de la organización. Esto demuestran que la persona que se haga cargo de su negocio se considere un buen líder democrático para así evitar inconveniente con un tipo liderazgo no apropiado para el bienestar de sus trabajadores en su negocio. Según Robert las habilidades humanas: corresponden a la capacidad de trabajar eficientemente con la gente y formar equipos de trabajo. Estas habilidades son una parte sustancial de la conducta del líder
- Asimismo, al trabajo en equipo los representantes indican que el 75% lo realizan y el 25% no lo realizan, estos resultados coinciden con Gómez (2015) obtiene el 100% de los representantes promueven el trabajo en equipo. Estos resultados tienen como conocimiento que es primordial el trabajo en equipo ya que es una herramienta importante que tanta armonía

hay en el equipo para así surge un problema todo el equipo va a estar involucrado en solucionar el conflicto en mejora del negocio.

- Referente a la ayuda al colaborador los representantes indican que el 100% lo realiza. Estos resultados demuestran a que los representantes están involucrados en que si un colaborador tiene un problema tenga la confianza en comentar el mismo y su jefe lo va apoyar a este y así se sentirá como si estuviera en familia y contento con su trabajo a realizar.
- El liderazgo primordial para la organización indican que el 75% afirman que si es primordial y el 25% lo niega. Esto quiere decir que el líder que sea capaz de dar una buena motivación y entusiasmo ya que tienen por conocimiento lo importante que es el liderazgo en las organizaciones, y obtener resultados favorables con sus clientes.
- Acerca al tipo de líder que necesita los dueños indican que el 50% son líderes que fomenten el trabajo en equipo, el 25% son líderes desarrollados de personas y equipos, y finalmente el 25% para constituir un proyecto a futuro. Los representantes buscan a un líder que fomente el trabajo en equipo ya que estos buscan a personas que hagan las personas se integren y formen una comunidad que este en armonía con su trabajo y ver el desempeño de sus colaboradores buscando un solo objetivo en ser el mejor negocio de la ciudad.
- En cuanto a un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente los representantes indican que el 75% lo realiza y el 25% no lo realiza. Estos resultados demuestran a que la evaluación un buen liderazgo con los resultados del negocio si este es eficiente en sus servicios bueno, rápido y seguro que ofrece en su hostel.

TABLA 04.

PLAN DE MEJORA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOSTALES, DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO 2019

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
01	Dar un mejor financiamiento de las mypes para el crecimiento en el mercado y así poder tener más empresas nuevas ya que las empresas tienen más de 7 años	Entidades financieras	2019
02	Implantar encuestas al cliente, para conocer de manera concreta, el grado de satisfacción percibido por los mismos, en la referente a la calidad dentro del servicio	Representantes de las mypes	2019
03	Presentar informes mensuales del cumplimiento de las metas de calidad por parte del líder o encargado del negocio	Representantes de las mypes	2019
04	Analizar periódicamente las visita de los clientes frecuentes para así poder, identificar datos relevantes como el número de visitas y que preferencias tienen en cuanto a los productos o el servicio brindado	Representantes de las mypes	2019
05	Establecer capacitaciones a sus colaboradores en cuanto a gestión de calidad y plan estratégico, para que sus conocimientos sean dados y puestos en práctica para así competir en el mercado	Representantes de las mypes	2019

CONCLUSIONES

- Los dueños tienen edad promedio entre 31-50 años (50 %), son de género femenino (75%), con grado de instrucción de estudios universitarios (50%), tienen cargo que desempeñan son administradores (75%), y tienen experiencia laboral de 0 – 3 años (50%) como sociedad es favorable ver como las mujeres asumen cargos altos ya que van preparándose cada día mejor y desempeñándose exitosamente.
- La mayoría de los representantes en estudio tienen tiempo en el mercado de 7 a más años (50%), tiene una cantidad de trabajadores de 1 – 5 trabajadores (75%), las personas que trabajan con ellos no son familiares (75%), tiene como objetivo generar ganancias (75%) una empresa es creada para aumentar ingresos, generar mayores utilidades. Y ser líder en el mercado, por eso optan por no mezclar lo familiar con los negocios ya que puede generar malos entendidos.
- Los propietarios en estudio no aplican la gestión de calidad (50%), utilizan la técnica de benchmarking (40%), tienen poca iniciativa (40%) en la implementación acerca de la gestión de calidad, sin embargo la técnica para rendimiento de personal es la evaluación (40%), pero si aplica (75%) la gestión que contribuye al mejor rendimiento del negocio, y así mismo si (75%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas. Según los resultados las mypes no tienen una definición clara acerca de gestión de calidad y eso impide el aplicar las técnicas para un buen producto o un buen servicio en los negocios
- Los representantes en estudio si tienen (100%) conocimiento de liderazgo, además se consideran (75%) un buen líder, al utilizar la comunicación y el

saber escuchar (75%) como competencias de un líder, así mismo fomentan el trabajo en equipo (75%), en su totalidad ayuda a su colaborador (100%), como un liderazgo primordial en el negocio (75%), ya que un buen liderazgo permite que el negocio sea más eficiente (50%). Es importante tener en conocimiento del liderazgo ya que por medio conduce a la influencia personal, potencializar actividades para alcanzar una meta en común.

Recomendaciones

- Que las micro y pequeñas empresas del rubro hostales, sepan identificar estrategias que le permita incrementar con mayor satisfacción el trabajo en equipo
- Identificarlos factores que afectan a cada una de las variables, para que en el liderazgo predominé: el trabajo en equipo , la eficiencia, crecimiento laboral y una buena relación laboral líder- colaborador
- El trabajo equipo es muy importante por ello se debe utilizar esta herramienta, porque así se pueden disminuir debilidades y potenciar fortalezas dentro de la empresa.
- Finalmente Se recomienda que los líderes den una iniciativa acerca de la poca iniciativa acerca de la implementación acerca de la gestión de calidad, sin embargo la técnica para rendimiento de personal es la evaluación y así mismo nos ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardales 2011 caracterización del financiamiento en la rentabilidad de las mypes sector turismo rubros hostales del distrito de Trujillo año 2011. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/850>*
- Castillo, Vilca 2016) Estilos de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del cineplanet real plaza 2015 obteniendo de la tesis. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4623&strip=1&vwsr=0>*
- Choque, A. Y. P., Mejía, W. E., Vásquez, A. P., & Machaca, P. C. (2014). Liderazgo laissez faire. Revista de Investigación Valor Agregado, 1(1). Recuperado de https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=concepto+Liderazgo+autocr%C3%A1tico.+&hl=es&as_sdt=0,5*
- Deloitte (2015) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Fuente Diario La Gestion, Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>*
- Diario La Gestión (2016) INEI: Estos son los cuatro problemas que limitan el crecimiento de las empresas. Fuente Diario La Gestion. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/inei-son-cuatro-problemas-limitan-crecimiento-empresas-147918>*
- Dioses guerrero 2014 en su tesis titulada “evaluación de la calidad del servicio del hotel “boulevard”, de la provincia de zarumilla, departamento de tumbes,*

utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014”.

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/850>

El Comercio (2017) Liderazgo: ¿Cuándo la horizontalidad se vuelve un problema?

Diario El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/liderazgo-cuando-horizontalidad-se-vuelve-problema-noticia-1992046>

Joubert, Elizabet (2014) Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero:

perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén. Recuperado de:

<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=yfile:///home/user/Descargas/1793-6564-1-PB.pdf>

Gómez 2015. "Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas

empresas del sector servicio-rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015." (2018). Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3441>

González Aguilar, H. (2017). La redacción del título en artículos científico. Revista

Electrónica de Veterinaria, 8(7). Garza S. & Martínez J.L (2008) México vive

una crisis de liderazgo. Revista Entreprenur. Recuperado de

<https://www.entrepreneur.com/article/260531>

Hersey, P., & Blanchard, K. (1972). Liderazgo situacional. Englewood Cliff: Prentice

Hall. Recuperado de:

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/3475>

http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1

<https://definicion.de/liderazgo/#ixzz2Kyw0wzve>

<https://www.miarevista.es/consumo-trabajo/articulo/las-5-c-del-trabajo-en-equipo-931424783501>

Iaccoca, Lee, en Kotter, John P. (1990). El Factor Liderazgo (p. 19). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

ISO 9001:2015 (2017)¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?. Blog ISO 9001:2015 (2017) Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Jiménez B. J.(2016) Propuesta de opciones de manejo administrativo, operativo y de servicios para los hostales de primera categoría; caso práctico: hostel casa lloret, en la ciudad de cuenca. Universidad de Cuenca. Ecuador Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Pineda-Maria.pdf>

Kotter, J.P. (1999). La verdadera labor de un líder. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

La Republica (2015) Falta de liderazgo. Diario La República. Recuperado de: <https://larepublica.pe/politica/207055-falta-de-liderazgo>

LEY N° 28015 (2006). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Marca Peru (2017) Seis tipos de empresas que puedes abrir en Perú. Diario Marca Perú. Recuperado de: <https://peru.info/es-pe/negocios/noticias/5/23/seis-tipos-de-empresas-que-puedes-abrir-en-peru>

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8368/PORTOCARRE RO%20YBA%C3%91EZ%20STHEFANN%20GIANNI%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mintzberg, Henry (1980), en "Sin liderazgo", *The Nature of Managerial Work* (p. 61). Englewood Cliffs, NJ: Printice Hall.

Mischel, W. (1988). *Teorías de la personalidad* (4ª edición). México: McGrawHill.

Paredes Zuluaga, C., & Parra Cardenas, D. *La importancia del liderazgo en el ambiente organizacional*.

paredes zuluaga, Cristian; parra cardenas, Daniel. *La importancia del liderazgo en el ambiente organizacional*

Parra Isabel 2017 *Sistema de calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba, obteniendo del enlace. Recuperado de: gestión de la file:///C:/Users/USUARIO-PC/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_337453922005.pdf*

Pereyra Cedrón, E. J. (2018). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8125*

Pineda, 2016 "estilo de liderazgo en los colaboradores del hotel alcázar doña victoria, cobán alta verapaz obteniendo del enlace. Recuperado de: [porhttp://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Pineda-Maria.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Pineda-Maria.pdf)

Román 2015 "propuesta de mejora del sistema de gestión de calidad en una empresa siderúrgica de la región Arequipa". Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3040/IIrotijfm.pdf?sequence=1>

RPP Noticias (2016) Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Fuente Inecanal Recuperado de: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>.

<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Steven Forero (2008) Modelos Gerenciales y Tecnicas Modernas. Bogota. Recuperado de <http://modelosgerencialestecnicasmodernas.blogspot.com/>

Universidad de Champagnat. (2002). El liderazgo en organizaciones y empresas del Perú. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-en-organizaciones-y-empresas-del-peru>

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de actividades

2018																
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	DICIEMBRE															
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
1. Elaboración de proyecto																
2. Presentación y aprobación del proyecto																
3. Ejecución de trabajo de campo																
4. Elaboración y presentación de resultados																
5. Elaboración de informe de tesis																
6. Evaluación anti plagio																
7. Revisión de informe de tesis por DTI																
8. Corrección estadística																
9. Corrección de estilo																
10. Envío a comisión de investigación /DAR																
11. Pre banca																
12. Empastado																
13. Sustentación																

Anexo 2

Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Bienes de consumo			
Lapicero	2 unidades	2.00	2.00
USB	40.00	40	40
Folder y faster	5 unidades	4.00	4.00
Total		46	46
Servicios			
Pasajes	15	1.50	22.5
Copias	70	0.10	7.00
Impresiones	180	0.5	90
Anillados	3 unidades	15	45
Matricula	1	500	500
Pensiones	4 cuotas	625	2500
Total de servicios		1141.6	3119.5
Total		1187.6	3165.5

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LIDERAZGO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOSTALES, DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO 2018” Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2 Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?
- a) la observación
 - b) la evaluación
 - c) escala de puntuaciones
 - d) evaluación de 360°
 - e) otros
14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio
- a) Si
 - b) No
15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización
- a) Si
 - b) No

1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?
- a) Comunicación.
 - b) Comunicación y el poder de convicción
 - c) Comunicación y el saber escuchar.
 - d) Ninguna.
18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?
- a) Si
 - b) No
19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?
- a) Si
 - b) No
20. Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta
- a) Si
 - b) No
21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?
- a) Si
 - b) No
22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?
- a) Que construyan un proyecto de futuro.
 - b) Líderes desarrolladores de personas y equipos.
 - c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.

23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?

- a) Si
- b) No

ANEXO 4**POBLACION Y MUESTRA**

RAZON SOCIAL	DIRECCION
San Lorenzo	Calle jose marti 764
El chato	Av. Gran chimú 782
Sparza	Bernardo o'higgins 1601
San martin	Jose marti 1697
PK2	Av. Tahuantinsuyo 1676
Amarillys	Av. Tahuantinsuyo 1742
El taño	Av. Condorcanqui 1792
Keops	Av. Egipto 277
Antares	Calle Jerusalem 187
Capricornio	Av. Condorcanqui 2173
Secretos	Guadalupe Victoria 612
El Escondite del Rey	Guadalupe Victoria 684
Geminis	Mz 16 Lt 22 – Manuel Arevalo
La Libertad	Mz M Lt 28 – Manuel Arevalo
E & M	Av. Indoamerica
El Sol	Av. Condorcanqui 1305
Yefer	Av. Condorcanqui 1314
Media noche	Calle Jose Artigas 107
Luis	Mz B Lt 19 – Manuel Arevalo
Doraditos	Av. Nuevo Trujillo Mz A Lt 4

ANEXO 5

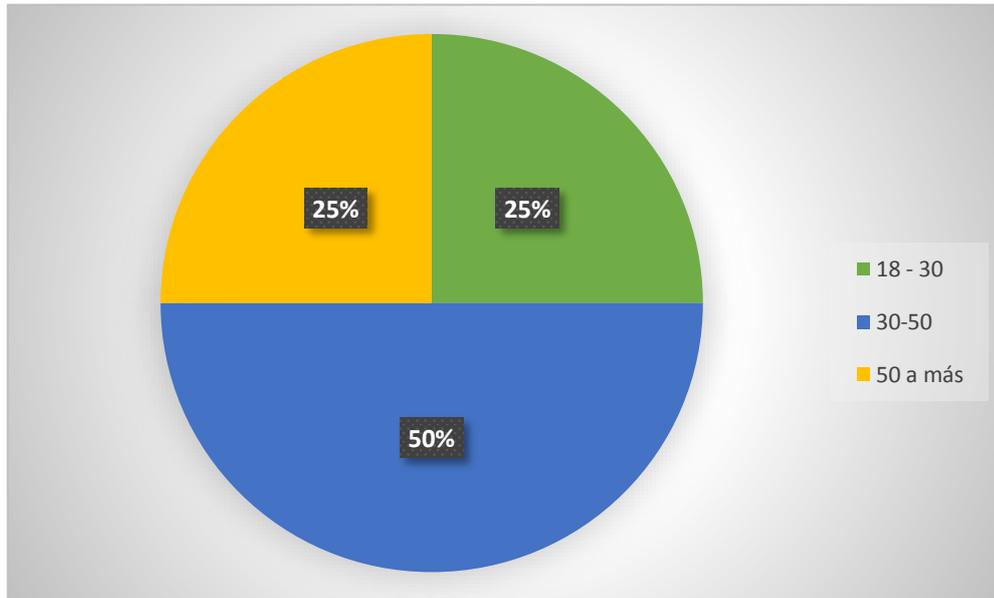


Figura 1: Edad de los Representantes
Fuente: Tabla 1

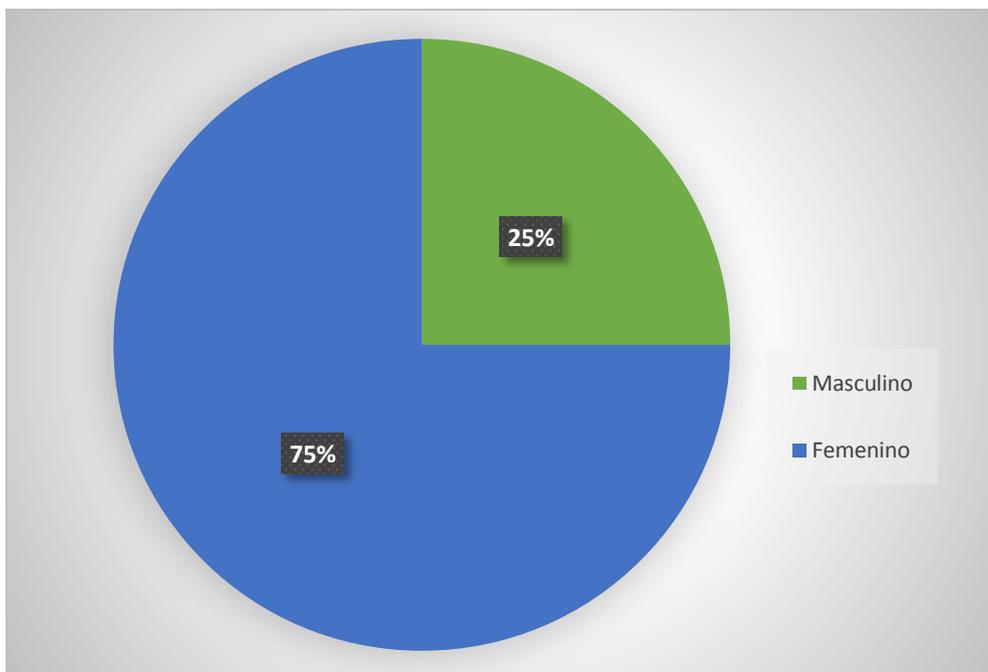


Figura 2: Genero de los Representantes
Fuente: Tabla 1

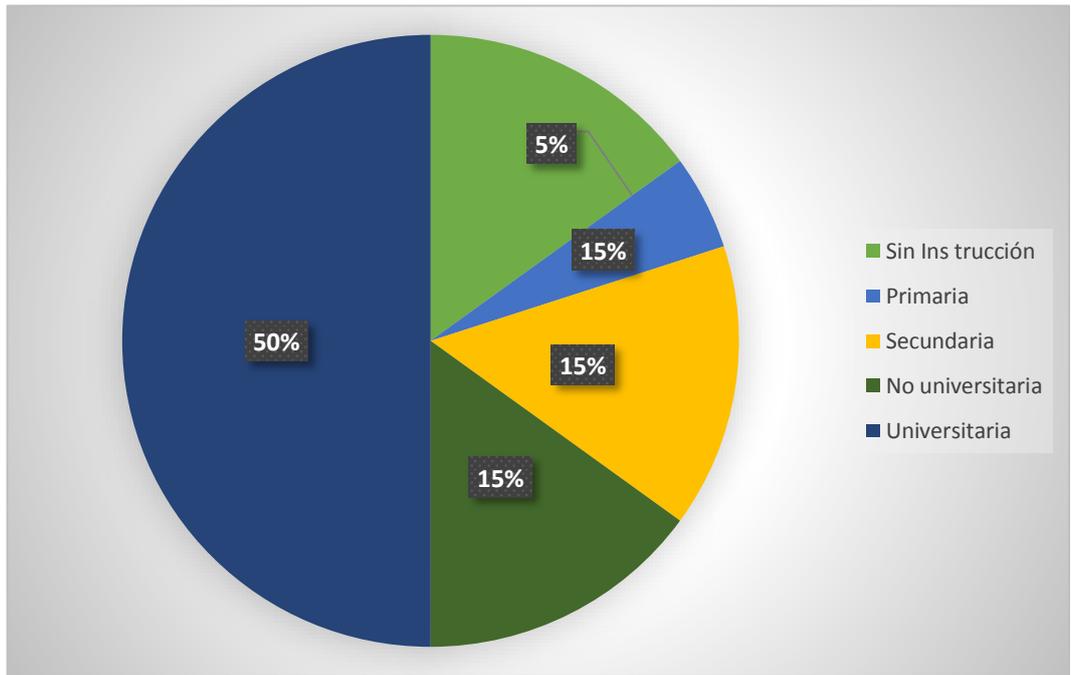


Figura 3: Grado de Instrucción de los Representantes
Fuente: Tabla 1

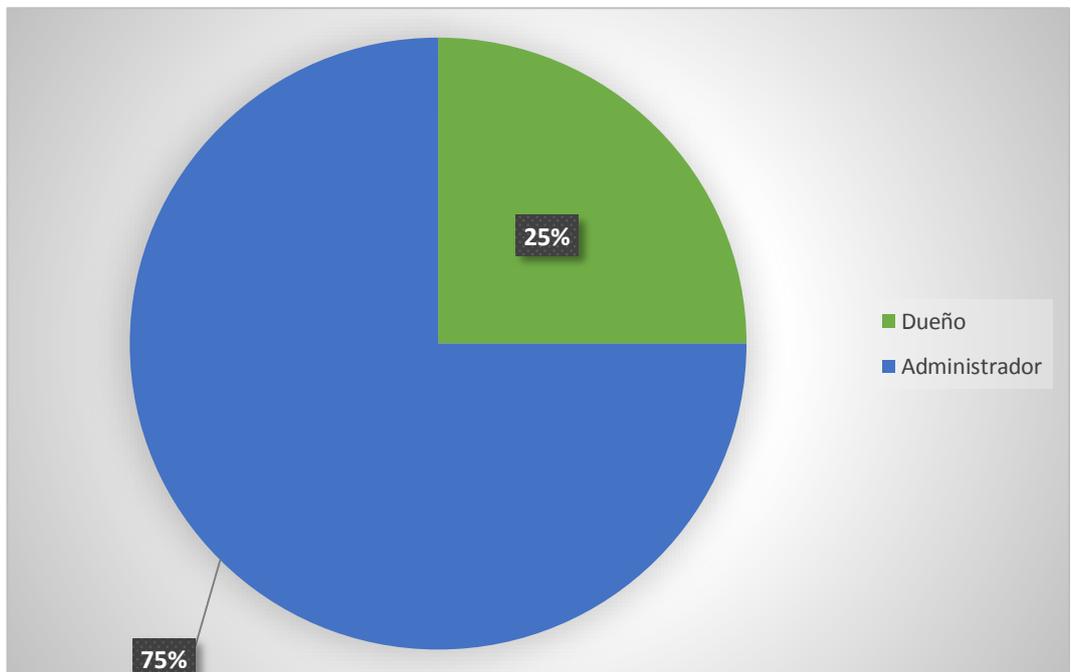


Figura 4: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

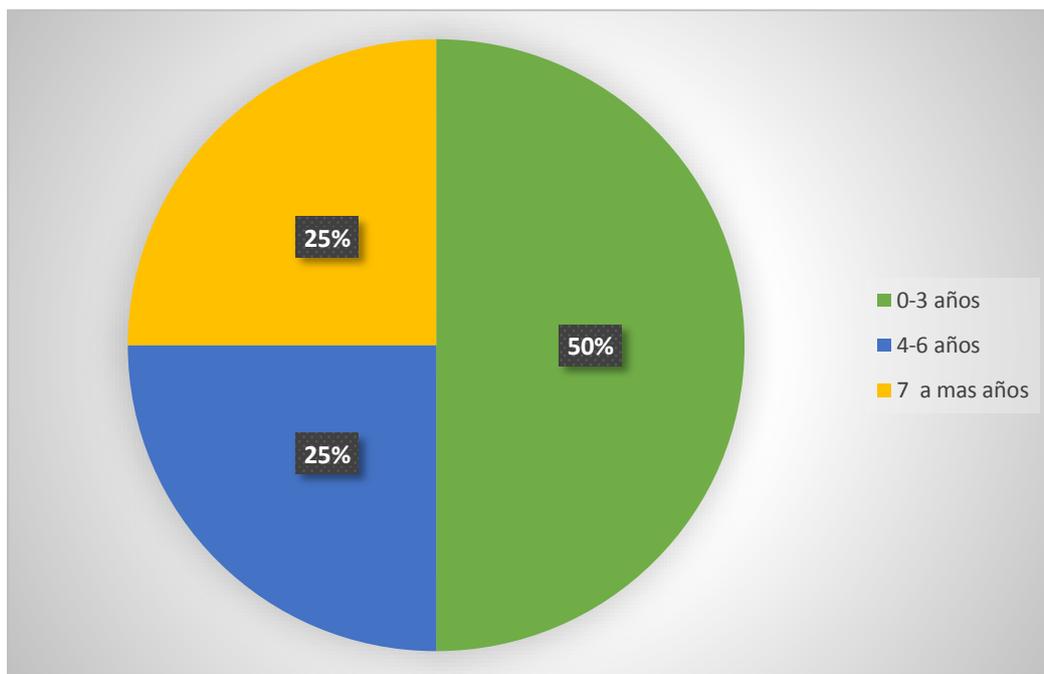


Figura 5: Experiencia Laboral de los Representantes
Fuente: Tabla 1

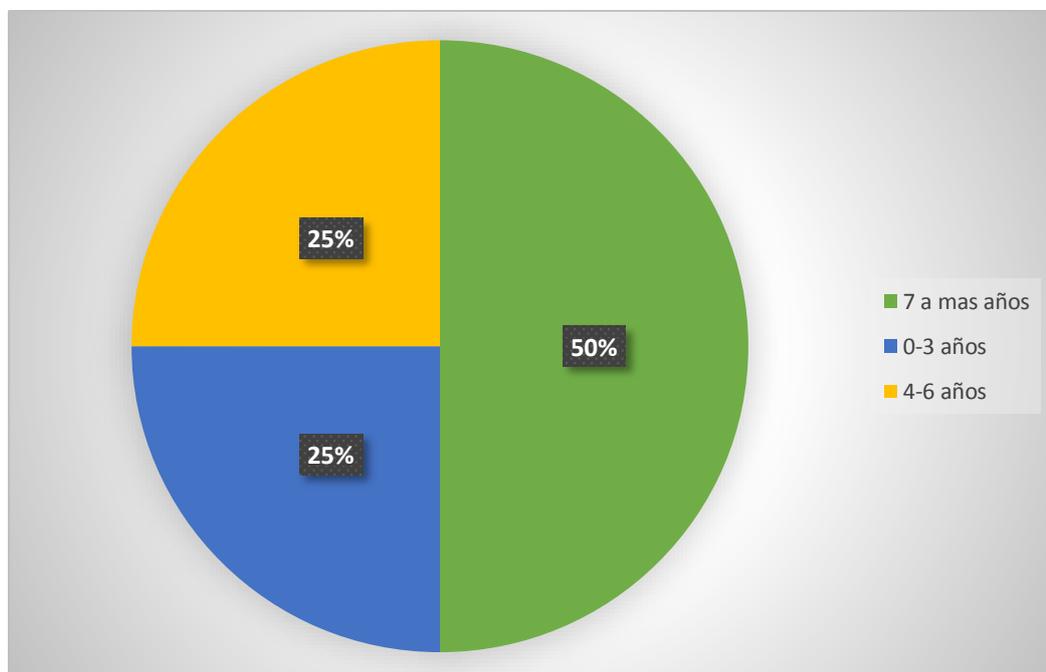


Figura 6: Tiempo en el Mercado
Fuente: Tabla 2

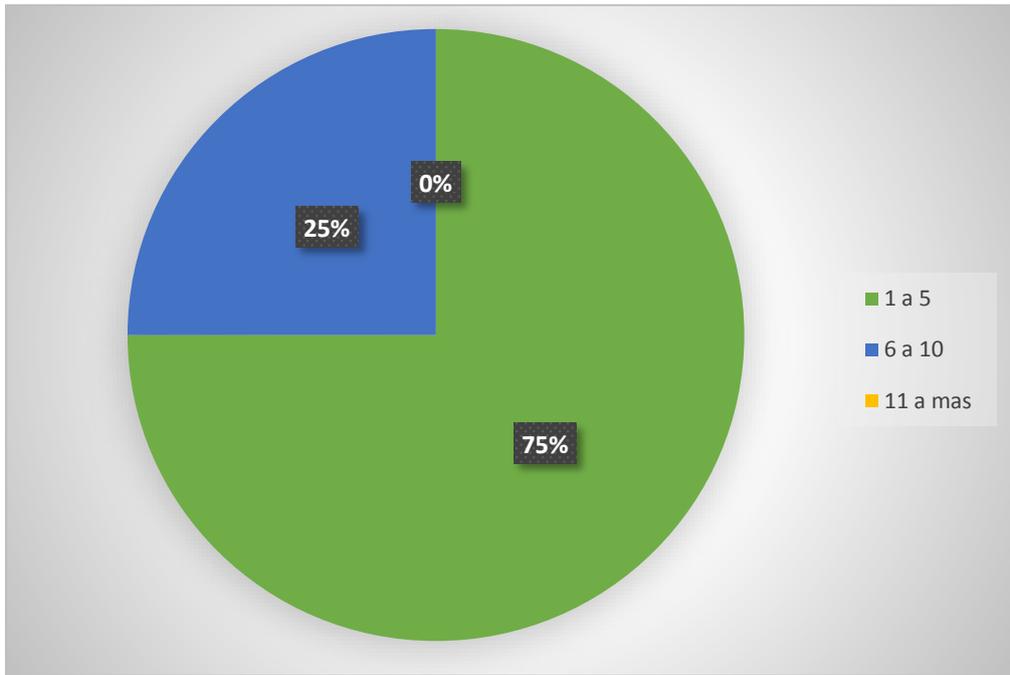


Figura 7: Trabajadores
Fuente: Tabla 2

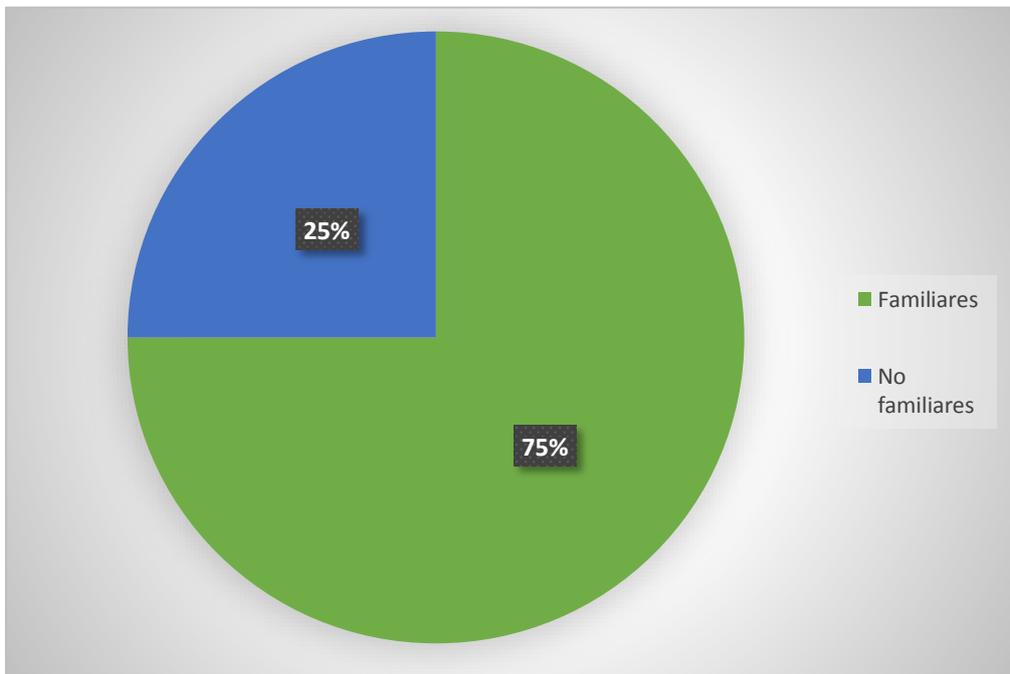


Figura 8: Tipos de personas que trabajan
Fuente: Tabla 2

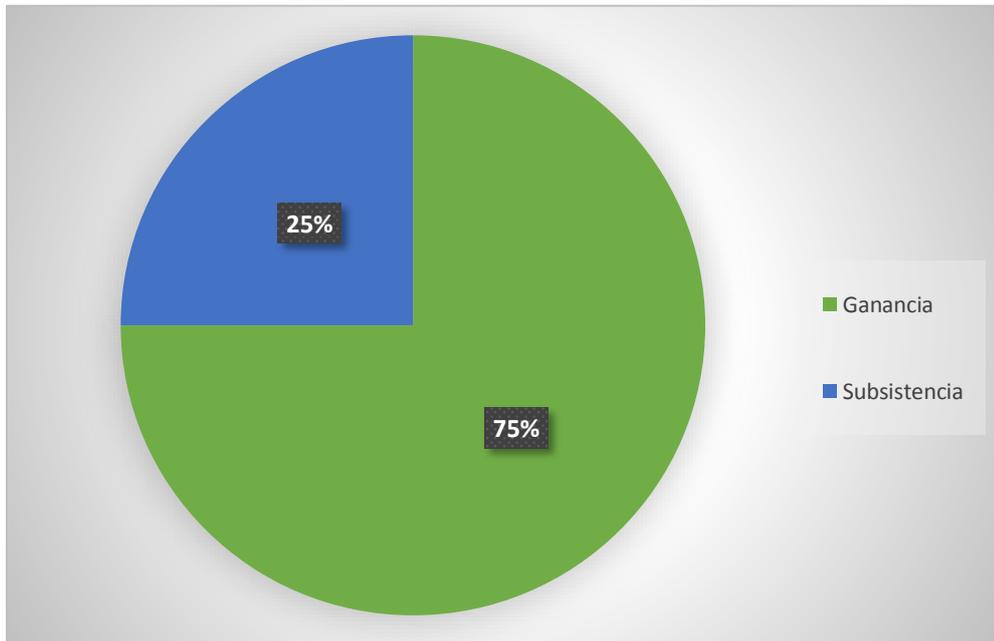


Figura 9: Objetivo del hostel
Fuente: Tabla 2

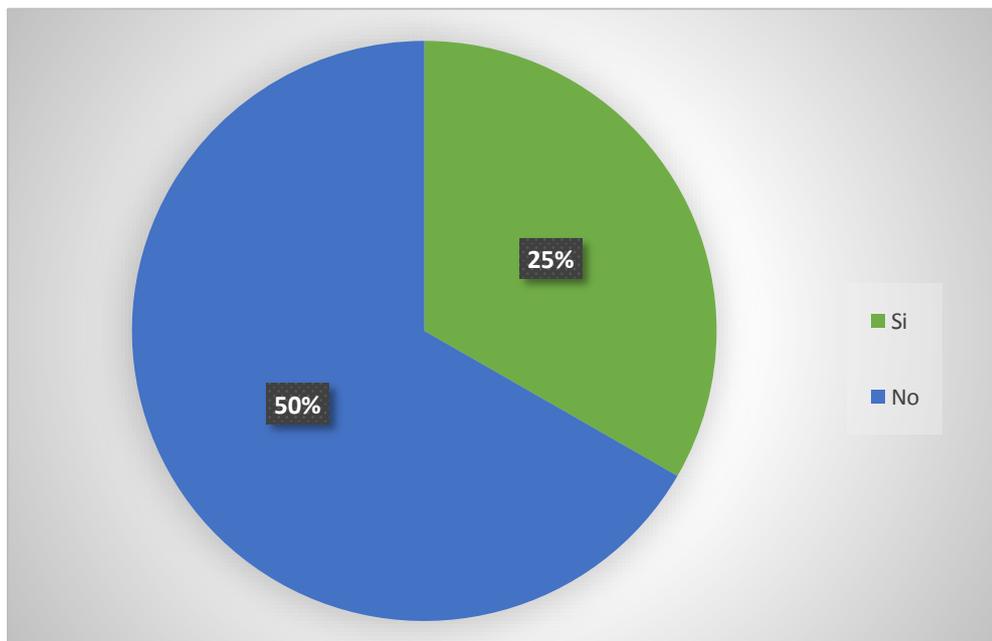


Figura 10: Aplica la Técnica de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 3

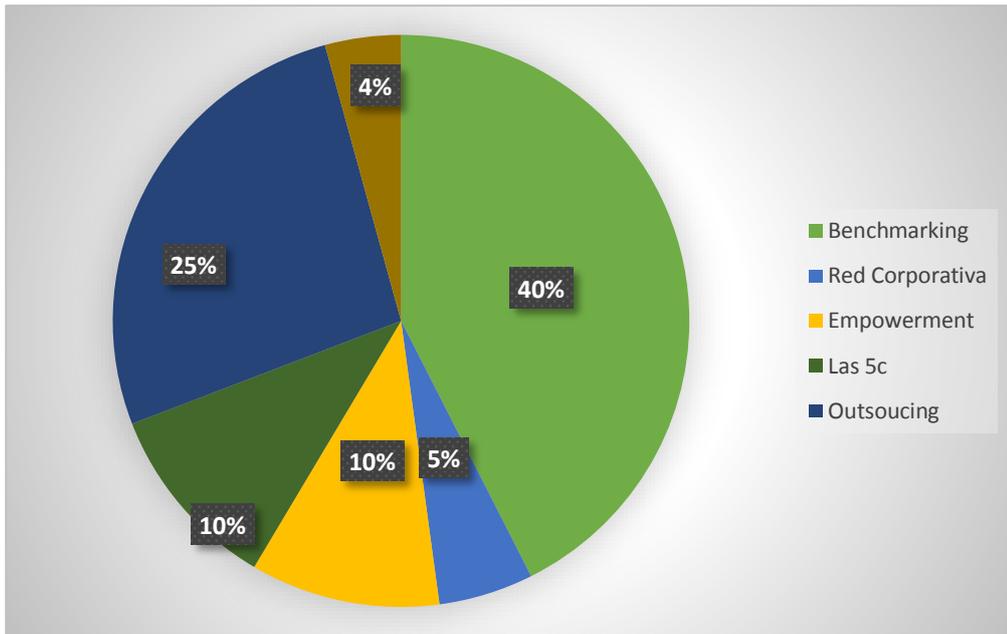


Figura 11: Técnica de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 3

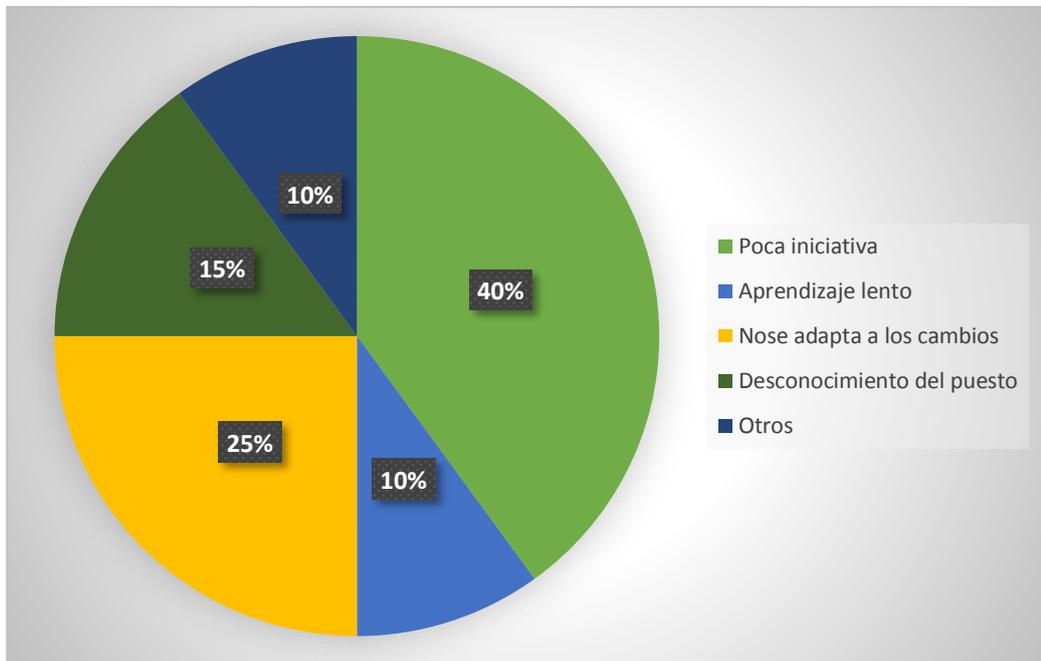


Figura 12: Implementación de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 3

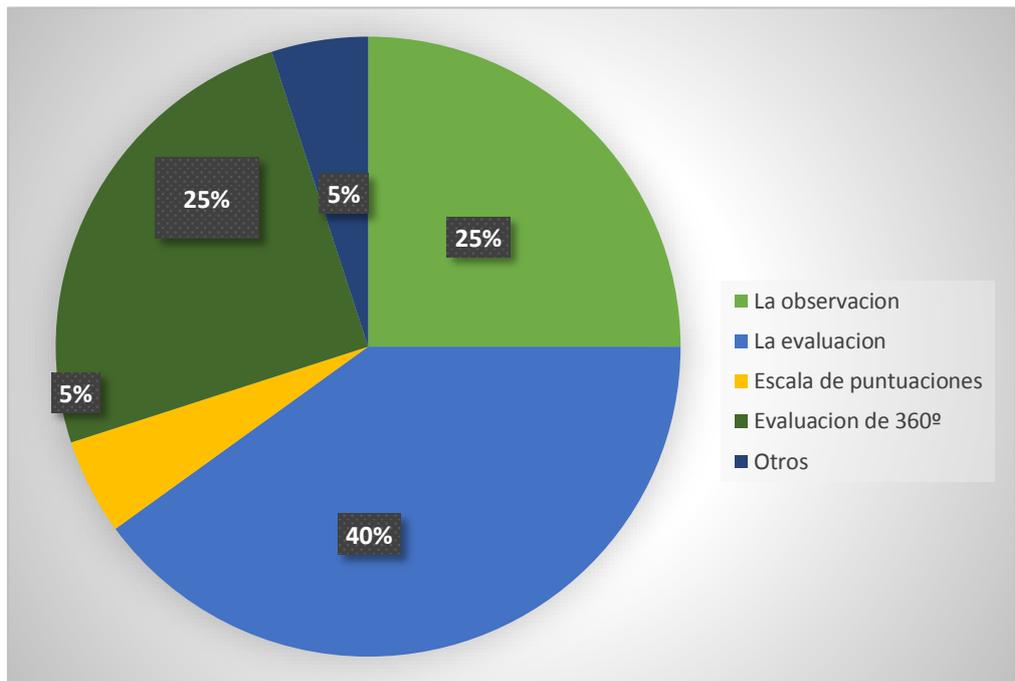


Figura 13: Técnicas para rendimiento de personal
 Fuente: Tabla 3

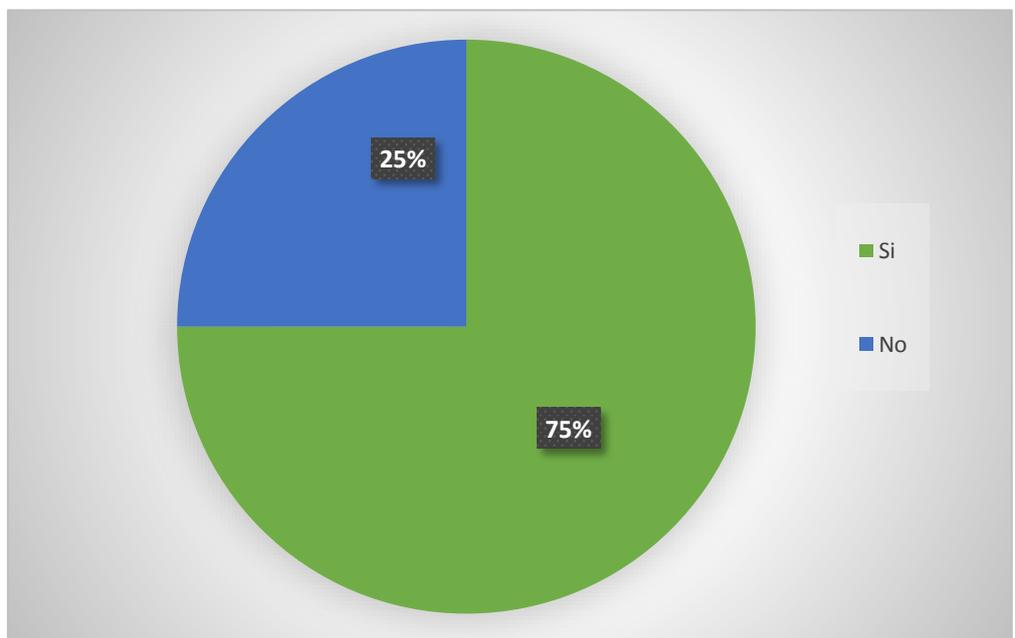


Figura 14: Técnicas para rendimiento de personal
 Fuente: Tabla 3

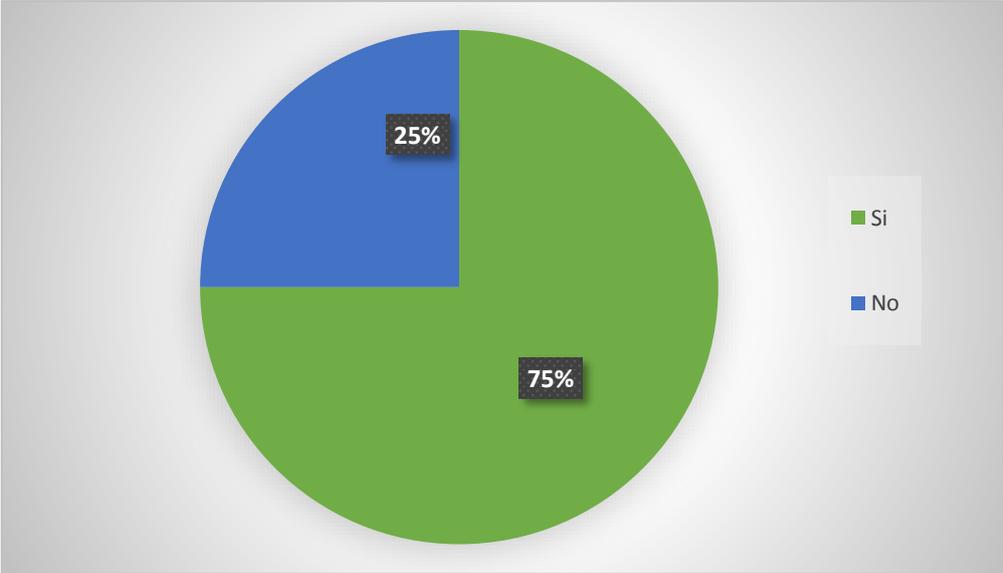


Figura 15: objetivos y metas trazadas para la organización
Fuente: Tabla 3

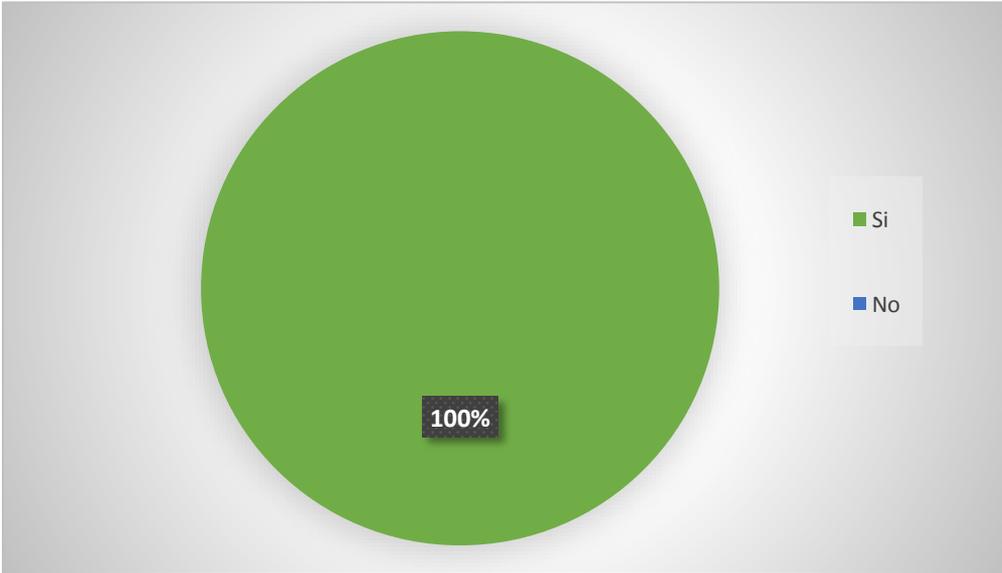


Figura 16: Conocimiento de Liderazgo
Fuente: Tabla 4

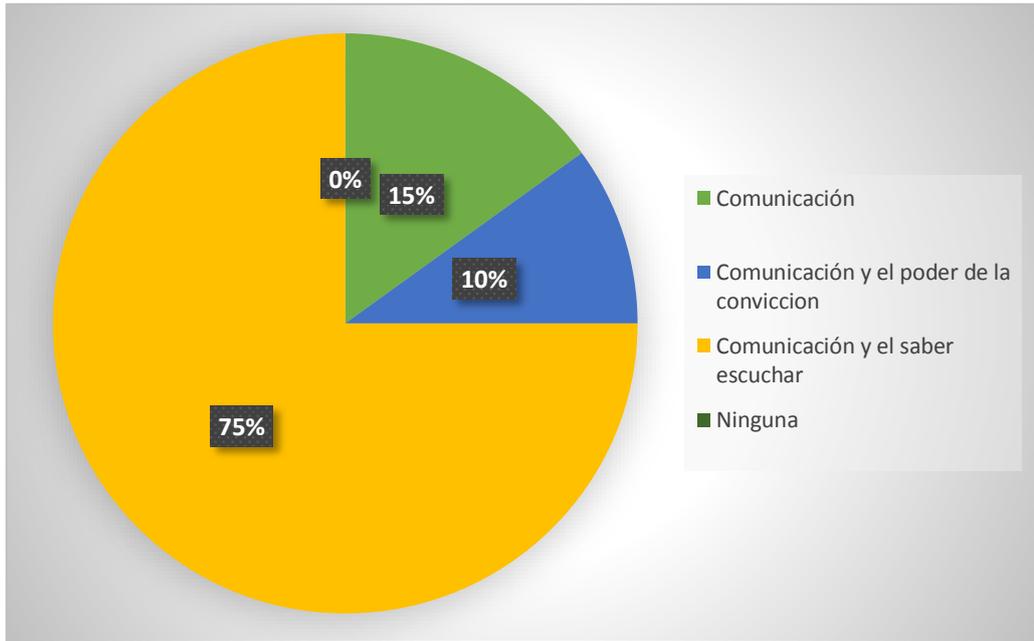


Figura 17: Actitud para la Atención
Fuente: Tabla 4

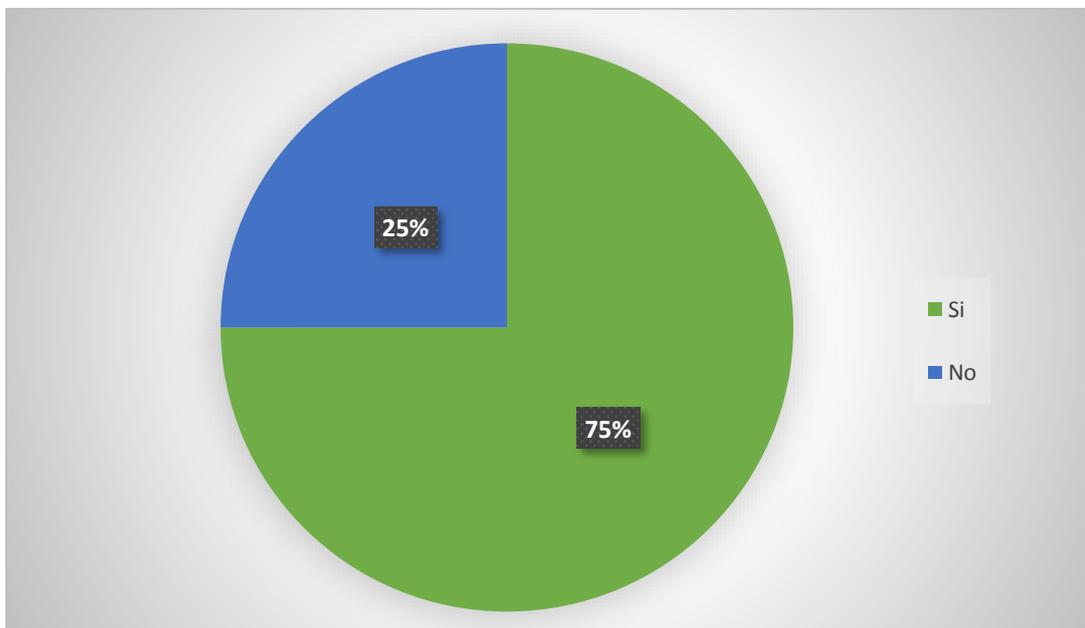


Figura 18: Considera buen líder
Fuente: Tabla 4

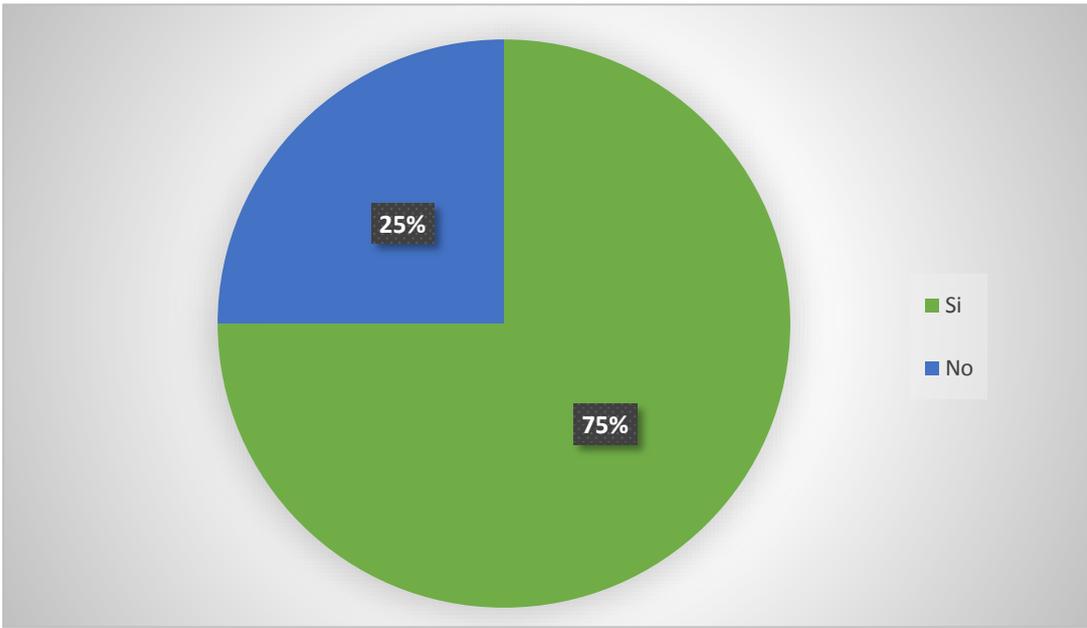


Figura 19: Trabajo en equipo
Fuente: Tabla 4

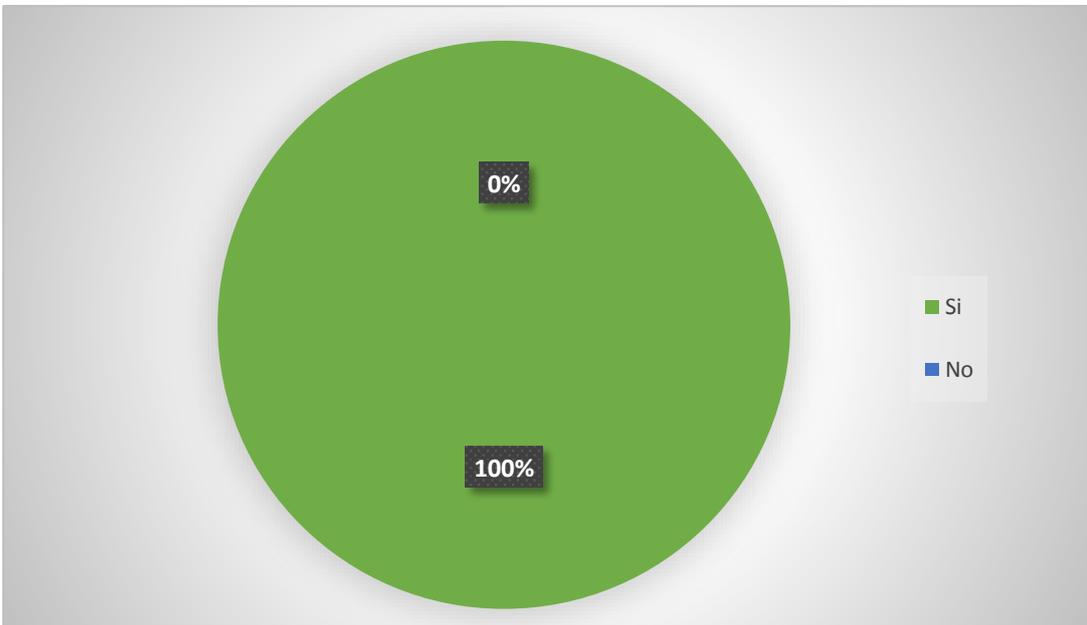


Figura 20: Ayuda a colaborador
Fuente: Tabla 4

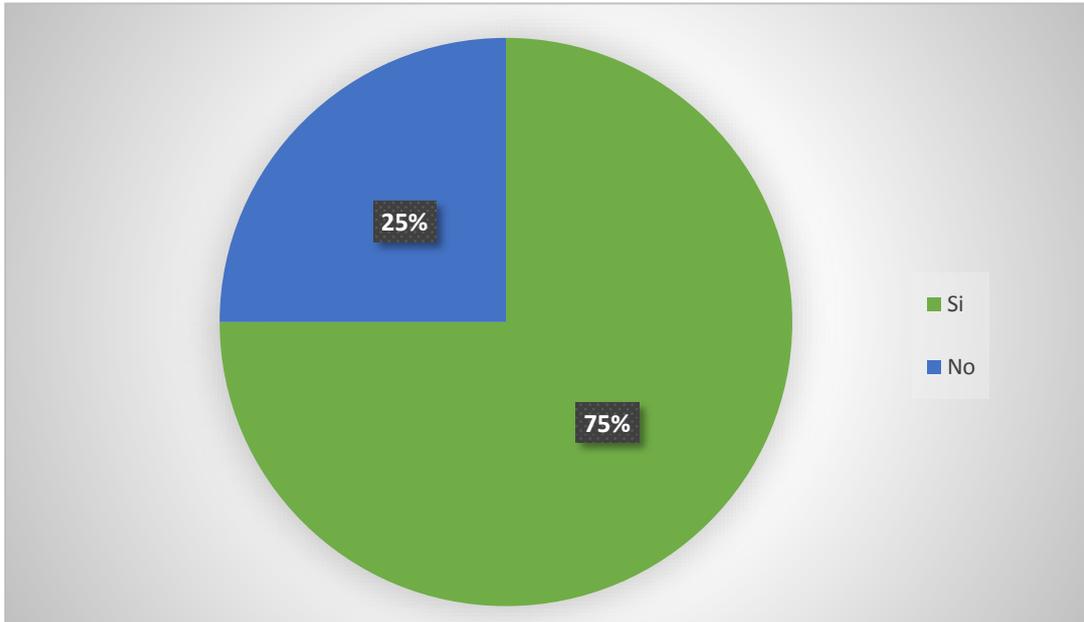


Figura 21: Liderazgo primordial para la organización
 Fuente: Tabla 4

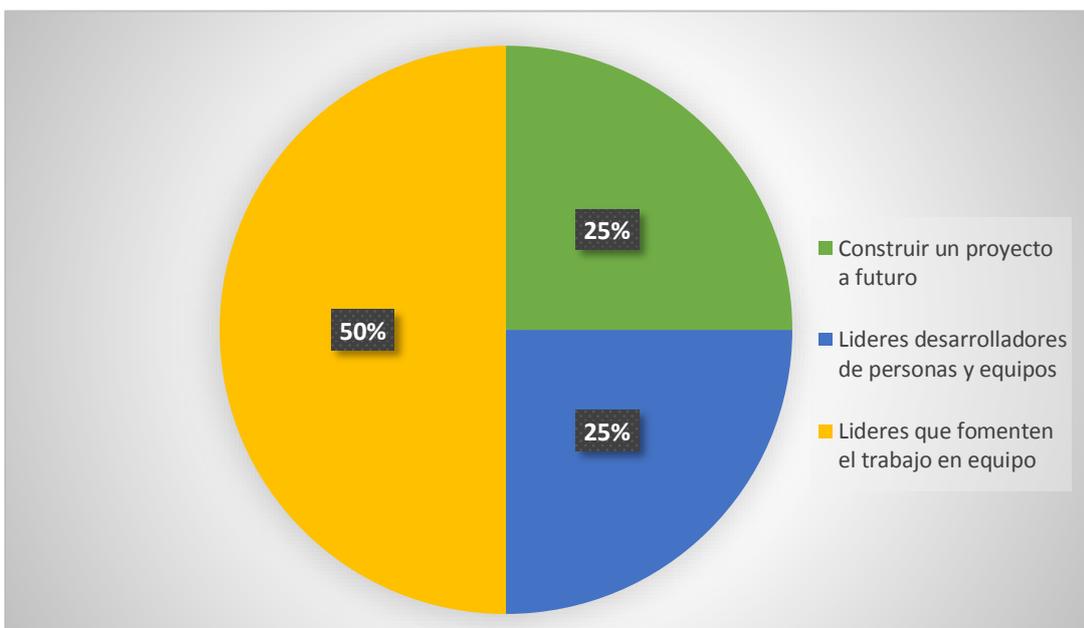


Figura 22: Tipo de líder necesita
 Fuente: Tabla 4

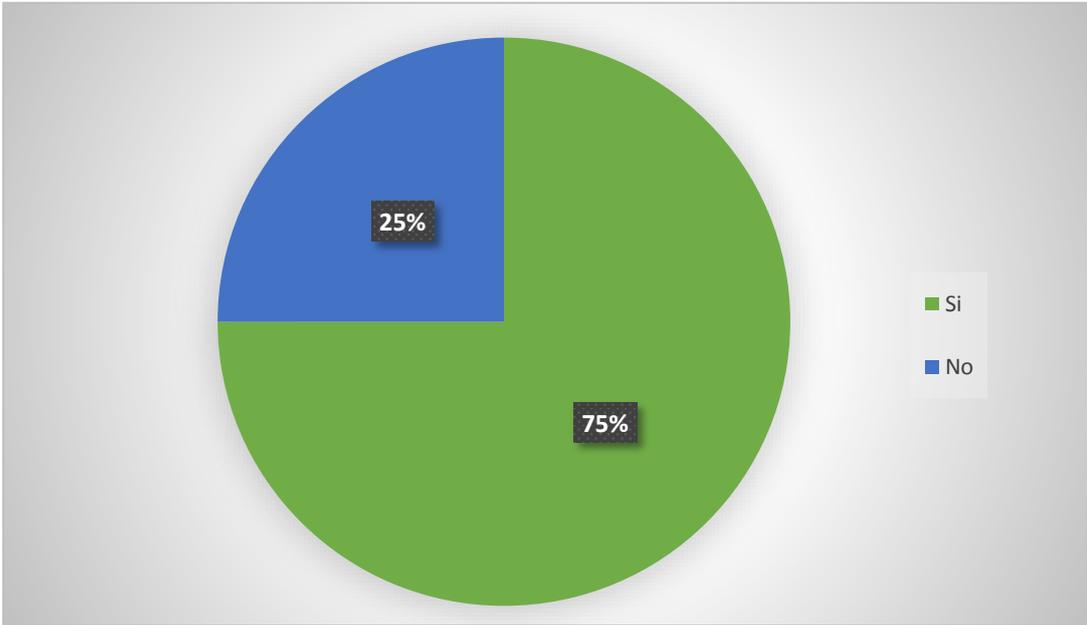


Figura 23: Un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente
Fuente: Tabla 4