



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

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LIDERAZGO EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS – RUBRO POLLERÍAS EN EL DISTRITO DE
COISHCO, 2018**

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

AUTORA

GIL GIL, LESLIE

ORCID: 0000-0002-1531-194X

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID ID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Equipo de trabajo

AUTORA

GIL GIL, LESLIE

ORCID: 0000-0002-1531-194X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID ID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad De Ciencias Contables,
Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De Administración, Chimbote,
Perú.

JURADO

Murillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-00020-5774-9374

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

Jurado Evaluador y Asesor

Murillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

Agradecimiento

Ante todo y en primer lugar, doy gracias a Dios por las fuerzas que me brinda para cumplir uno de mis sueños, iluminando mi mente y mi corazón; y por siempre acompañarme en cada uno de mis pasos.

Agradecida eternamente con mi madre por creer nuevamente en mí y darme esta oportunidad para alcanzar una de mis metas. Por todo el esfuerzo y amor brindado hacia conmigo y por demostrarme que por más que las cosas se tornen difíciles jamás serán imposibles.

De igual manera a mi niña por comprenderme y apoyarme moralmente en cada uno de mis trabajos realizados de tal modo que sacrificamos momentos por cumplir nuestro sueños .

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo personal: Determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, año 2018 con la Metodología: tipo, cuantitativa; nivel, descriptivo; Diseño: no experimental, transversal y descriptivo; Población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario; y los resultados fueron: El 100% concuerdan que la gestión de calidad contribuye mejoramiento de su negocio. El 100% están acorde que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. El 90% de las organizaciones considera que el liderazgo es primordial para sus empresas. El 100% de las microempresas tienen en cuenta que una buena administración logra que la empresa sea eficiente. Y su conclusión más importante: La mayoría (100%) de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera que la mitad (50%) utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment identificando (70%) como mayor parte que otros son las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad (80%) la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad (100%) contribuidor a mejorar el rendimiento en su negocio de igual manera la totalidad (100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

Palabras Clave: Calidad, empresa, gestión, microempresarios, mype, liderazgo

Abstract

The present research had as a personal objective: To determine the characterization of Quality Management with the use of leadership in the micro and small companies in the services sector - pillories, Coishco District, 2018 with the Methodology: type, quantitative; level, descriptive; Design: non-experimental, transversal and descriptive; Population and sample: 10 mypes; the survey technique was used, and the questionnaire instrument; and the results were: 100% agree that quality management contributes to the improvement of their business. 100% agree that quality management helps achieve objectives and goals set by the organization. 90% of organizations consider leadership to be paramount for their companies. 100% of microenterprises take into account that good administration makes the company efficient. And its most important conclusion: The majority (100%) of micro entrepreneurs recognize quality management in such a way that half (50%) use the Empowerment as a quality management technique, identifying (70%) as the majority that others are difficulties that affect the implementation of quality, using in the plurality (80%) the observation as an evaluation technique to measure the performance of the staff, being in its totality (100%) contributing to improve the performance in your business in the same way the whole (100%) helps to achieve the objectives and goals set by the organization, to achieve the efficiency that characterizes your business or company.

Keywords: quality, company, management, micro entrepreneurs, mype, leadership.

Contenido

1. Título	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado Evaluador y Asesor	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas y cuadros	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
III. Hipótesis	36
IV. Metodología.....	37
4.1. Diseño de la investigación	37
4.2. Población y Muestra.....	37
4.2.1. Población	37
4.2.2. Muestra	37
4.3. Definición y operación de variable.....	38
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	41
4.5. Plan de análisis	41
4.6. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos	43
IV. Resultados	44
5.1. Resultados	44
VI. Conclusiones.....	56
Referencia bibliográfica.....	58
Anexos	63

Índice de tablas y cuadros

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Características de los representantes de las micro y pequeños empresas</i>	56
Tabla 2. <i>Características de las micro y pequeñas empresas</i>	57
Tabla 3. <i>Características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas</i>	58
Tabla 4. <i>Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas</i>	59

Índice de figuras

Figura 1. Edad de los representantes.....	85
Figura 2. Género.....	85
Figura 3. Grado de instrucción.....	86
Figura 4. Cargo de desempeño.....	86
Figura 5. Tiempo de desempeño de cargo.....	87
Figura 6. Tiempo de Permanencia.....	87
Figura 7. Número de trabajadores.....	88
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	88
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	89
Figura 10. Reconoce Gestión de Calidad.....	89
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad.....	90
Figura 12. Dificultad que existen para la gestión de calidad.....	90
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	91
Figura 14. La calidad contribuye a mejorar el rendimiento de tu negocio.....	91
Figura 15. La gestión de calidad alcanza objetivos y metas trazadas por la organización.....	92
Figura 16. Conoce el significado exacto de liderazgo.....	92
Figura 17. Competencias propias de un líder.....	93
Figura 18. Es líder dentro de su empresa.....	93
Figura 19. Promueve usted el trabajo en equipo.....	94
Figura 20. Ayuda a resolver los problemas de manera correcta.....	94
Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones.....	95
Figura 22. Líderes que necesita en su empresa.....	95
Figura 23. El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.....	96

I. Introducción

Organización Internacional de Trabajo, (s.f) afirma lo siguiente con respecto a las mype en Latinoamérica: En los países latinoamericanos existen micro y pequeñas empresas que generan empleo y mejores condiciones laborales, destaca un papel productivo y social de las micro empresas, que en muchos casos comparten muchas características con las pequeñas empresas y por tanto conforman un sector de las MYPE.

Mayormente en Latinoamérica los países crecen por micro y pequeños empresarios que emprenden un negocio que va destacando a nivel socioeconómico, e influye en el desarrollo de país obteniendo ingresos que mejoran la calidad de vida de ciudadanos que de alguna u otra forma, aportando sus esfuerzos. Según informe empresarial en Colombia, basado en la RUES, en el 2016 se crearon 229.632 empresas en las cuales 222.838 personas naturales iniciaron sus planes de empresarios obteniendo sus micros y pequeñas empresas.

Las matrículas de personas naturales incrementaron 14% con respecto. El 13.1 % al alojamiento y servicios de comida fueron creadas en este periodo. La comunidad boyacense expresadas a través de su Comisión Regional de Competitividad, estimularon esta investigación cuyo objetivo es identificar motivaciones y significados que subyacen a las formas como los empresarios de las micro y pequeñas empresas.

Para el presidente de Confecamaras (2017) menciona que: "Los resultados en materia de creación de empresas evidencian una importante dinámica, que indican confianza por parte de emprendedores en el país". (párr. 4). Es decir en el país colombiano apoyan e impulsan a seguir surgiendo a los micros y pequeños empresarios brindándoles confianza para mantener un entorno estable y atractivo para los negocios.

Por su parte en Ecuador, según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos se registraron 843.745 empresas registradas en el 2016, el 90.5% son microempresas, es decir con ventas anuales de 100,000 dólares y entre uno y nueve empleados; le sigue la pequeña empresa con el 7.5% y ventas anuales de 100.001 a 1000000 entre 10 a 49 funcionarios (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2017). Aportan más del 25% en PIB no petrolero en el país. Sus ingresos en 2011 alcanzaron los \$ 23 mil millones y su contribución al Impuesto a la Renta llegó a más de \$ 270 millones. El 18,38%, a la producción de alimentos, bebidas y tabaco (El Telégrafo, 2018, párr. 9).

En Venezuela las micros empresas no cuentan con un personal no mayor de 5 empleados, su facturación es de 50 mil a 100 mil unidades tributarias. Mientras que en las pequeñas empresas cuentan con personal de 5 a 50 empleados, su facturación anual es de 10 mil a 100 mil unidades tributarias. Estas utilizan criterios para definir la empresa en función como por ejemplo la plantilla de empleados; el volumen de ventas y el valor añadido, definido éste como la suma de gasto en personal, amortizaciones, gastos financieros, beneficios netos e impuestos.

Las MYPE en Venezuela son de características Socio – Económica, escaso acceso al crédito, escasa capacidad empresarial; tiene Acumulación simple Subsistencia Gestión y organización Familiar Grupal Personal Actividad económica. Los MYPE se concentran en los sectores de: comercio, servicios, transporte, e industria (Turmero Astros s,f).

En Argentina las MYPE tienen un fin económico que busca crear bienes y servicios para la sociedad, con el objetivo de buscar maximizar las ganancias. Tiene cierta responsabilidad con la sociedad el cual está motivado por las utilidades. Asume riesgo que determinan comportamiento y estado de la empresa. La micro empresa: Sus dueños laboran en las misma, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y

empleados) el valor total de las ventas no excede de las 12 UIT y en cambio la pequeña empresa, el propietario no necesariamente trabaja en la empresa, el número de trabajadores no excede de 20 personas, el valor total anual de las ventas no excede de las 25 UIT (Mejía, 2009).

De tal manera El FONCAP da a conocer cuatro sistemas financieros, IMF está basada a la creación y fortalecimiento de distintos trámites a créditos para las empresas; Banca Micro, constituye fondos de pequeños créditos relacionados a su empresa para implementación modernización y avance tecnológico; la Pre Banca Micro, va dirigido a empresas (Universidad de las Islas Baleares , s.f).

También en Uruguay, la posición de las empresas se establece por el decreto N° 54/92 del 7 de febrero de 1992 y N° 266/95 del 19 de Julio de 1995, implantando categorías según la cantidad del personal de trabajo y las ventas que obtengan al año y la cifra de activos. En el Mercosur, la resolución N° 59/98 aceptada por el Grupo Mercado Común en diciembre de 1998, constituye las empresas, de acuerdo a la sección de actividad que desenvuelve, en dos grandes sectores: industria y comercio y servicios.

En el sector comercio las microempresas están conformadas por 1 20 personas, con ventas anuales de 400,000.00 dólares, y las pequeñas empresas de 21 a 100 personas con ventas anuales de 3, 500,000.00 dólares; mientras que en el sector servicios las micro empresas tienes de 1 a 5 personas venden anualmente 200,000 dólares mientras que en las pequeñas empresas de 6 a 30 personas que venden anualmente una cantidad de 1, 500,000 dólares. Tiene estructura organizativa, control interno, sistema contables y procesamientos de datos electrónicos (Monografía, s.f).

Y en Chile Según la Tercera Encuesta de Micro emprendimiento, el 91% de los emprendimientos que se realizan en Chile corresponden a microempresas. Respecto a las

motivaciones para emprender, un 65,9% de los emprendimientos surgen por alguna oportunidad de mercado, mientras que un 34,1% lo hace por necesidad. Un 90,7% de los emprendimientos que se realizan en nuestro país corresponden a microempresas, un 5,5% a pequeñas. En las pequeñas empresas son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, quedando prácticamente excluidas del mercado industrial por las grandes inversiones necesarias y por las limitaciones que impone la legislación en cuanto al volumen de negocio y de personal, los cuales si son superados convierten, por ley, a una microempresa en una pequeña empresa se convierte automáticamente en una gran empresa (Mipymes, s.f).

Así mismo en Chile las micros y pequeñas empresas están conformadas por el 95,5% de las empresas de la sección de formalización y contribuyen con el 49,3% de trabajo. Las mype se conocen por su desempeño estructural productivo y administrativo, mostrando verdades muy diferentes. Como empresas unipersonales donde cada dueño administra su negocio de tal modo que se encuentra presente este tipo de negocio en todos los sectores de actividad monetaria. La microempresa, es el tramo más estable cuando se contrasta con el PIB del país y es importante destacar que en Chile, existe una red de fomento que tiene como objetivo apoyar a micro y pequeños emprendedores/as, de múltiples sectores, en sus ideas de negocios y fortalecimiento de sus empresas.

Y continuando con los países latinoamericanos en el año 2017 en la cumbre de los PYME APEC se esperó a 1000 micros y pequeños empresarios para promover la competitividad en los pyme en el Perú. Las Pyme se considera uno de las más notables secciones económicas del país ya que muestra al 96.5% de las microempresas en la actualidad están vigentes en el Perú brindando trabajo a 8 millones de compatriotas, es por eso que las cumbre PYME APEC se realizó con el objetivo de que las microempresas

contribuyan al negocio internacional donde se encuentra mayor rentabilidad y competitividad.

Sin embargo el gran problema preocupante es la informalidad que tiene cada micro o pequeña empresa ya que la mayoría de ellas lo conforman familias y por lo cual los obreros que no son pagados no son garantizados para obtener un seguro de salud ni una jubilación a futuro. De hecho, la informalidad en las pymes es de 79.9%, según Comex Perú. Es decir, de los 8 millones de puestos de trabajo que generan, al menos 6.5 millones son informales. Además, el aporte de estas empresas al PBI ha disminuido de 21% a 20.6%. Según la Encuesta Nacional de Hogares, el 50.1% mype se centran en la sección servicios, y la disimilitud (16.1%) se dedica a acciones de extracción y producción.

De tal manera, que los rendimientos mensuales en la sección servicios aumenten a S/.1, 156, en comercio a S/.1,002 y en las secciones de extracción y producción a S/.1,441, en promedio (Perú Retail, 2018). En el sector servicio se puede observar que en el segundo trimestre del 2018 según el INEI dieron de alta a un 9.4% las actividades de servicios de comida y bebidas, y se registraron el 13.1% de personas naturales que dieron de alta sus negocios y que empiezan con una mayor actividad económica.

Una de ellas en el sector servicios son las pollerías la cual cada líder se encarga de plasmar estrategias la cual le convierta en favorito del público por sus variedades que tiene para brindar al cliente, reforzado con publicidad y promociones propia de cada micro o pequeña empresa. El Ministro de la Producción Raúl Pérez Reyes, señaló que el emprendimiento empresarial de las micros y pequeñas empresas MYPE tiene una participación de 24% en el PBI Nacional. Por esa razón es que Produce está interesado para aumentar la productividad e impulsar el desarrollo y la asociatividad de las MYPE

para que puedan seguir creciendo y se conviertan en medianas y grandes empresas (Andina, 2018).

Posteriormente en el departamento de Áncash, desde el 2014 al 2015 existen 59, 730 lo cual le hace de un porcentaje de 7.2% de pequeñas y micros empresas. Y su actividad económica junto con alojamiento en ese año fue de 8.3% (Instituto Nacional de Estadísticas e informática, s.f). Las personas tienden a consumir mucho más el pollo a la brasa, porque es accesible para las personas, ya que no genera altos costos, y sobre todo es agradable para el paladar del público que lo adquiere y sobretodo es una manera ahorrativa de tiempo (Medina, 2016).

Siguiendo con nuestra localidad, Las pollerías tienen que estar preparadas para la competencia. Por lo tanto es muy importante que se tenga en cuenta el factor de la calidad de servicio y el producto; si esto se logra brindar, se obtendrá resultados positivos en la satisfacción al cliente. Sin embargo la calidad de servicio puede ser de gran utilidad para las pollerías. Así que se tiene que tener en cuenta porque es una herramienta para la mejora en las organizaciones (Ñahuairima, 2015).

Por lo tanto la gestión de liderazgo y organización se puede observar mediante visitas de consumo a distintas pollerías de nuestra localidad, donde se muestra si el micro empresario cumple con el rol de líder, mostrando sus habilidades y su buena organización. En este caso el cliente no se siente satisfecho ya que ocurre déficit en el momento de adquirir servicios de entrega y este no lleva una buena impresión de eficiencia y calidad. Es por eso que esta investigación toma en cuenta la importancia de la buena gestión de un líder donde busca mejorar y cumplir con las necesidades que tienen los clientes y brindar un producto de calidad, es por esto que se relaciona la gestión de calidad con él con el enfoque al liderazgo ya que un buen líder junto a sus colaboradores brindan un buen resultado de trabajo.

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018? Determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, 2018. Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías, del Distrito de Coishco, 2018. Definir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del Distrito de Coishco, 2018. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del Distrito de Coishco, 2018.

La presente investigación se justifica porque nos permitirá conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas en la gestión de calidad con el uso de liderazgo en el distrito de Coishco, 2018.

La presente investigación nos permitirá conocer las características de las micro y pequeñas empresa del sector servicios – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018.

La presente investigación nos permitirá conocer las características de la gestión de calidad en liderazgo en la micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018. La presente investigación permitirá conocer las técnicas de liderazgo para aplicarla en cada micro y pequeña empresa del sector servicios – rubro pollería en el Distrito de Coishco, 2018.

La presente investigación permitirá saber al microempresario la manera de comunicar y asignar responsabilidad a cada trabajador de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollería en el Distrito de Coishco, 2018.

Con la Metodología: tipo, cuantitativa; nivel, descriptivo; Diseño: no experimental, transversal y descriptivo; Población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario.

Obteniendo los siguientes resultados: El 100% concuerdan que la gestión de calidad contribuye mejoramiento de su negocio. El 100% están acorde que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. El 90% de las organizaciones considera que el liderazgo es primordial para sus empresas. El 100% de las microempresas tienen en cuenta que una buena administración logra que la empresa sea eficiente. Y su conclusión más importante: La mayoría (100%) de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera que la mitad (50%) utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment identificando (70%) como mayor parte que otros son las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad (80%) la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad (100%) contribuidor a mejorar el rendimiento en su negocio de igual manera la totalidad (100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

II. Revisión de literatura

Antecedentes

Avanecer (2015). En su investigación *Liderazgo y Motivación*, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruteros de Distribuidora Mariposa C.B.C. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Evaluar si los vendedores de ruta se sienten motivados o no, en consecuencia al liderazgo que aplican los supervisores encargados. Establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño. Determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder. Establecer si el equipo de ventas experimenta un grado de satisfacción laboral en la empresa. Determinar el porcentaje de trabajo en equipo que manejan los colaboradores en la organización. El 79% firman que el supervisor les brinda confianza, mantiene una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. El 100% consideran importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo. El 75% aseguran que la forma de comunicarse con sus colaboradores es clara y entendible para ellos. Asimismo el 88% de los supervisores afirma que se preocupan por invertir tiempo en promover y practicar el trabajo en equipo. El 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben. El 94% de los vendedores afirman que pertenecer a la distribuidora CBC los hace sentir orgullosos, puesto que es una empresa internacional, líder en distribución. El 66% de los vendedores afirman que en el tiempo de laborar en la empresa han recibido algún reconocimiento. Como conclusión se llegó que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores

en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia.

Díaz (2017) En su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Callería, año 2017*. Este estudio permite señalar como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo. Y como objetivos Específicos: Definir si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, están formalizados. Describir si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, son gestionadas con calidad. Definir si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, cuentan con un plan de liderazgo. Usando la siguiente metodología: La investigación será del tipo cuantitativa. Es nivel descriptivo. El diseño de esta investigación será no experimental, transversal. Teniendo como resultados: El 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios están en el rango de edad de “51 a más”. El 86.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios son de sexo masculino. El 40.0% no tienen desarrollado estudios académicos y dirigen negocios con más de 6 años en el mercado. El 46.7% tienen una trayectoria de más de 11 años en el mercado. En la investigación, el 73.3% tienen entre 6 a 10 trabajadores. El 100.0% indican que ellos sustentan en la formalidad de conducir el negocio, del establecimiento de operaciones logísticas estandarizadas y al control. El 66.7% ha definido y tiene publicado la misión y visión de su organización. El 86.7% si cuenta con un organigrama establecido y es de conocimiento general. El 46.67% se considera “Líder”. El 93.3% tienen experiencias de las consecuencias de malos liderazgos. El 53.3% indica que ejerce el “liderazgo empresarial”. El 100.0% indica que en algunos casos, se reúnen la dirección

y los colaboradores semanalmente y se hace saber cuáles son las prioridades del negocio. El 93.3% indica no tener alta rotación de personal. El 100.0% tienen colaboradores que no han presentado interés en formar algún tipo de asociación o representación gremial o sindical. El 93.3% de los emprendedores indican que el líder debe tener las aptitudes de liderazgo. Y concluyeron en: Los emprendedores del sector servicios, rubro molino de productos alimenticios, se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua.

Soto (2015). En su investigación *Caracterización Del Estilo Del Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014*. Planteándose como objetivos general: Describir las principales características del liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014, de la misma manera para poder conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las micros y pequeñas empresas, del sector servicios - rubro Hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz. Describir las principales características del liderazgo carismático del micro y pequeñas empresas - del sector servicios - rubro Hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz. La investigación fue de diseño no experimental transaccional. Los datos recolectados de las encuestas hecha a los colaboradores dieron como resultado que el 71.43 % manifiestan tener de 18 a 30 años de edad. Con un 52.38% son de sexo femenino. Se manifestó que el 38.10% tienen grado de instrucción superior no universitario incompleto. El 81% tienen más de un año de permanencia en el rubro. Se observa que el 66.67% no fueron creadas para dar empleo a la familia. El 42.9 % manifiesta que rara vez tienen fe en su líder. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 33.33 % manifiesta que rara vez tienen respeto por su líder. Y el 52.38 % manifiesta que rara vez se sienten orgullosos de estar bajo la dirección de su líder. Un total de 42.9% señalan que

rara vez confían en el juicio y las decisiones que toman sus líderes. Y el 33.33 % manifiesta que rara vez los valores del líder son de gran importancia para el colaborador. El 33.33 % manifiesta que jamás su escala de valores es similar a la del líder. El 33.33 % manifiesta que jamás su escala de valores es similar a la del líder. El 42.86 % manifiesta que a veces si a veces no el empleador motiva al colaborador a ir más allá de lo personal. El 38.10 % señala que rara vez el líder consigue del colaborador realice más de lo que está estipulado en sus funciones (compromiso organizacional). Se observa que el 52.38 % señala que rara vez el líder sacrifica su confort personal por el bien de la empresa. El 52.38% señala que a veces si a veces percibe que el líder no se identifica con los trabajadores. El 33.3 % señala que a veces si a veces no se identifican con la empresa. El 47.62% señala que a veces si a veces no, los valores de los compañeros eran muy similares a los del empleado.

Conclusiones: El Liderazgo Carismático, tema de esta investigación, es entendida como la necesidad de brindar un servicio de calidad al cliente, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión, alcanzar sus objetivos y conseguir el reconocimiento y posicionamiento en el mercado en el transcurrir del tiempo.

Silva (2014) en su investigación *El Liderazgo Y Su Influencia En La Motivación Del Personal Administrativo En La Empresa Prestadora De Servicios Emapa, Huacho-2011* se planteó un objetivo general: Identificar como el liderazgo influye en la motivación del personal administrativo en la EPS EMAPA Huacho S.A. Además de 3 objetivos específicos que se inclinan por determinar la influencia de la Política Social, la Política Económica en EMAPA Huacho y también la influencia de la experiencia, remuneración y profesión que labora en EMAPA Huacho, así como proponer alternativas de solución que mejoren la relación liderazgo y motivación. El tipo de estudio que se aplicó para la elaboración del diagnóstico de liderazgo y motivación, en la empresa prestadora de servicios EMAPA Huacho, se ubicó dentro de la clasificación mencionada, como un

estudio, por el análisis y alcance de los objetivos, de tipo descriptivo, ya que buscó especificar las propiedades de un grupo. Como resultado se obtuvo El liderazgo y la motivación en el EPS EMAPA Huacho S.A. es satisfactorio porque existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada, que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan, que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo. Existe intención de cumplir con los objetivos del departamento. De la motivación, se concluye en lo siguiente; prevalece una pequeña sensación de orgullo y pertenencia, las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, no se percibe una adecuada retribución y reconocimiento por sus actividades laborales, existe libertad de acción para la realización de su trabajo, existe apatía por propuesta para el mejoramiento de la calidad del trabajo.

Castillo (2018). En su investigación *Gestión Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector Servicios Rubro Empresas De Seguridad, Distrito Trujillo 2017 Y Propuesta De Mejora*. Se plantea como objetivo general: describir las principales características de gestión basada en liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios rubro empresas de seguridad en el distrito de Trujillo, 2017. Como objetivo específico tenemos dos como lo son: Describir las características de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad en el distrito de Trujillo, 2017. Proponer un plan de mejora para el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresas de seguridad en el distrito de Trujillo 2017. El diseño de investigación se refiere a la manera práctica y concreta de

responder las preguntas de investigación para alcanzar los objetivos señalados. El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental, el tipo de investigación fue descriptivo. El 45% menciona que no conoce las herramientas de Gestión Empresarial para valerse el logro de objetivos. El 75% menciona que su gestión SI está enfocada completamente al cliente. El 70% menciona que sus colaboradores si lo ven como un líder. El 45 % menciona que algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar indicaciones para la mejora de servicios. El 55% menciona que la gestión de la gerencia si está enfocada al liderazgo. El 70% considera que los líderes si son importantes en la gestión de la empresa El 35% consideran que las habilidades conceptuales y humanas son las más reconocidas en la gestión del gerente de la empresa. El 50% se siente bastante libre para hablar con los superiores sobre el trabajo. El 100% manifestó que si hoy tuviera la oportunidad de asumir una posición de liderazgo en cualquier ámbito lo haría. El 70% manifestó que NO ha recibido algún tipo de reconocimiento de parte de su jefe en el tiempo que ha laborado para la empresa. El 50% manifestó que, si cree que su supervisor le brinda la motivación necesaria para realizar con éxito su trabajo. Se llegó como conclusión que la gestión de los gerentes no está basado en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro empresa de seguridad, en el distrito de Trujillo 2017.

Medina (2016). En su investigación *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los empleados de las micro y

pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz. El tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo de diseño transaccional o transversal. Las principales características de los empleados determinados son: la mayoría de ellas tienen entre 36 y 40 años de edad, son de género femenino y con estudios de secundaria incompleta, opinaron sobre la deficiente aplicación del estilo de liderazgo transaccional, ya que los gerentes no recompensan de manera justa sus esfuerzos. Las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Moreno (2017). En su investigación *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Del Liderazgo Transaccional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Actividades De Restaurantes - Pollerías Del Distrito De Huaraz, 2013*. Se dio a conocer el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013. Para poder obtener el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del

sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. El tipo de investigación elegida en este caso es descriptiva, porque se pretende obtener las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo, siendo su nivel de investigación cuantitativo de diseño no experimental (transaccional o transversal). Se observa que el 40% manifiestan tener entre 27-31 años de edad. El 100% son varones. El 40% desempeñan el cargo de 6 a 10 años. El 80% señalan que ocasionalmente le apoya siempre. El 80% menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño. El 60% menciona que frecuentemente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle. El 60% menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir. El 40% menciona que normalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo. El 40% menciona que frecuentemente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas. El 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas. El 60% menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado. El 40% menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades. El 60% menciona que ocasionalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo. El 60% menciona que frecuentemente se relaciona personalmente. El 50% menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo ha hecho bien. El 40% menciona que nunca se da cuenta de lo que necesita. El 60% menciona que frecuentemente le informa constantemente sobre sus fortalezas. Las cuales concluyeron que: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, son las siguientes: el liderazgo transaccional le ayuda al gerente de una empresa a que ocasionalmente siempre que se esfuerce dentro de la

empresa el cual dirige, como también el liderazgo transaccional frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas, así mismo que este tipo de liderazgo frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno de los integrantes de la empresa, para lograr así los objetivos de desempeño.

Torres (2017). En su investigación *Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2017*. Como objetivo general: Determinar el nivel de influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Y para lograrlo se propuso los siguientes objetivos específicos: Describir el nivel de capacidad de liderazgo directivo, según percepción de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017, evaluado por el equipo directivo. Establecer el nivel de influencia de la dimensión: influencia idealizada conductual del liderazgo directivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Establecer el nivel de influencia de la dimensión: influencia idealizada atribuida del liderazgo directivo en el desempeño laboral contextual de trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. El método utilizado para esta investigación No experimental, transaccional descriptiva correlacionar causal. Se obtuvo como resultados (74%) muestran un nivel medio de liderazgo directivo. (53%) comentan que reciben estimulación intelectual. (62%) son evaluados por sus coordinadores en el nivel distinguido. En la dimensión desempeño a la tarea, más de la mitad de trabajadores (59%) es evaluado en el nivel distinguido. En la dimensión

desempeño contextual, cerca de la mitad de trabajadores (47%). En la dimensión desempeño adaptativo, la mitad de trabajadores (50%) es evaluado en el nivel distinguido. Del análisis estadístico y discusión de resultados realizado sobre la relación causal que existe entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa-Chimbote, se arribó a las siguientes conclusiones: General: El liderazgo directivo influye significativamente en el desempeño laboral, encontrando que el 26,56% del desempeño laboral de trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, está afectado por el liderazgo directivo de los coordinadores.

Bases Teóricas y Marco Conceptual

Las mype

Podemos precisararlo como una entidad, que opera de manera ordenada, con técnica y recursos para la realización de un producto o servicios con el objetivo de generar ingresos y rentabilidad conjuntamente con un buen posicionamiento en el mercado. Este concepto abarca a todo tipo de empresa sea empresa grande, mediana, pequeña o micro empresa independientemente de las cantidades que este produzca de su potencial humano y su capital (Achahui, 2018).

Ley Mype N° 30056

Modifica la actual ley mype y otras normas para las micro y pequeñas empresas. El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” (Mep, 2016).

Características de las mype

La característica que esta posee la micro, pequeña y mediana empresa es que de acuerdo a la ley MYPE D. S. N° 007-2008-TR modificado por la ley N° 30056, los criterios para categorizar a las empresas son:

- **Micro Empresa:** sus ventas al año son de 150 UIT como máximo.

Tributo: se requiere de registro de compras y ventas, para ser exonerados de otros libros y registros. Persona jurídica puede escribirme al RUS como EIRL.

Su financiamiento: accede a efectivo líquido, utilizara factura negociable. En toda realización de compraventa u otras modalidades en las que las MYPE brinden factura, entregando una copia correspondiente al valor de factura negociable.

- **Pequeña Empresa:** sus ventas al año mayores a 150 UIT hasta la cantidad máxima de 1700 UIT.

Tributo: llevan registros y libros contables acorde con lo que tenga la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

Persona jurídica puede inscribirse al RUS como EIRL.

Su financiamiento: dispone de liquidez, utilizando factura negociable. En la realización de compra o venta y distintas modalidades, las MYPE brindaran factura, dando la copia correspondiente del valor de la factura negociable.

- **Mediana Empresa:** sus ventas al año aumentan de 1700 UIT a 2300 UIT como máximo.

Tributo: tiene como constricción tener la contabilidad completa.

Financiamiento: dispone de liquidez y utiliza factura negociable. La realización de toda operación de compra o venta, u otras modalidades las MYPE deben brindar factura dando la copia correspondiente al título valor de la factura negociable.

Generalmente cuando hablamos de un micro y pequeña empresa resaltan elementos característicos como lo son;

- La administración independiente, es más utilizada por los propietarios que iniciaron un negocio.
- Persecución que no tiene significado en el mercado, significativamente es referida a una parte del mercado que es el área de operaciones ya sea pequeña o local.
- Poca capacitación en el centro de labores, ya sea en lo productivo como en lo administrativo; ya sea: por transacción, rendimiento, bienes, etc.
- Ejercicio de poco integro en finanzas, nominado como predominio con habilidades.
- Carentes bienes monetarios, donde el responsable es el dueño que suministra la empresa (Achui, 2018).

Crecimiento y desarrollo de las Mype

Barrionuevo (2013) nos habla que "Este sector de las micro y pequeñas empresas surgen como un fenómeno socioeconómico que ha transformado paulatinamente las economías de diferentes países a nivel mundial, principalmente los sudamericanos y uno de ellos es nuestro país" (p.4)

Es decir que por las necesidades o deseo que tenía cada individuo en diferentes poblaciones en cada país, afloraron los esfuerzos de cada habitante, creando sus empresas en el cual ellos son los jefes quienes se dirigían asimismo a sobresalir, a impulsar a seguir surgiendo y que su empresa crezca; pensando en sus necesidades y las de su familia,

conjuntamente con la de la población, siendo así muy útil e importante para el consumidor ya sea por algún tipo de producto o servicio que estos deseen.

En la actualidad, nuestro país se encarga de orientar a los micro y pequeños empresarios, promoviendo y desarrollando diferentes tipo de estrategias como lo son los programas o instrumentos programas que ayuden y motiven a la creación que exista mayor competitividad entre MYPE ya sea corto, mediano o largo plazo la cual dé como resultado rentabilidad y estabilidad.

Promueve a que el obrero, trabajador o cualquier persona natural sea varón o mujer emprenda nuevos horizontes, haciéndoles perseguir sus sueños, surgiendo y creando sus propias empresas poniendo en práctica su creatividad y esfuerzo y atreverse a la inversión privada de manera que va creciendo y aumentando su capital y liquidez (Barrionuevo,2013).

La importancia de las mype

A nivel mundial las mype son consideradas la espina dorsal de la economía de todo país ya que estas generan el 60% y 70% de empleo y son responsables en el 50% del Producto Bruto Interno (PBI), siendo así un factor clave para combatir la pobreza y generar entrada a la economía. Cabe resaltar que pueden ser la respuesta a las necesidades sociales de muchas personas como también servir de base para una inclusión según el análisis hecho por la ONU, a pesar que tienen muchas dificultades para el inicio de funcionamiento y crecimiento diario (EFE, 2018).

Calidad

Es la capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según el parámetro que haya que cumplir por medio de requisitos de calidad, refiriéndose a la comparación de recursos que son necesarios para acceder a los bienes y servicios básicos. La calidad con relación al servicio tiene distintas definiciones una de ellas es que el servicio se ajuste a las exigencias del público consumidor y darle un valor añadido la cual le hace único al ser comparado con los demás servicios y así mismo darle relación a un costo (Significados, 2017).

Gestión de Calidad

En el transcurso del tiempo la calidad ha ido experimentando nuevos cambios y ampliando sus objetivos y variando información; hoy en día es muy importante porque su evolución desde un control a inspección se convirtió en una estrategia global y fundamental para los micro y pequeños empresarios. Anteriormente se comenzó a utilizar distintas estrategias de cálculos lo para supervisar y verificar tanto como la elaboración y venta de productos. Esto ha logrado que la calidad realice una transformación importante, pasando de ser una ida sencilla a elaborar una comprobación de su fuente más adecuada.

Con la evolución de la actualidad, la calidad aumenta sus objetivos eficazmente ahora siendo utilizado por distintas empresas de comida rápida en esta caso pollerías ya que esto beneficia a que haya una mejora continua gracias al liderazgo de los administradores de saber distribuir y aprovechar distintas oportunidades que se presentan a medida que avanzar en el mercado para poder crecer tanto económicamente lo cual trae un beneficio tanto a los colaboradores que se desempeñan en elaborar el producto y los accionistas que crean ideas de negocio.

La gestión de calidad hoy en día es considerada un instrumento fundamental en la labor de trabajo o negocio ya que se desarrolla su economía e implementan sus sistemas de gestión e impulsa a salir adelante a una nación. La coordinación de superioridad ayuda a disminuir la espontaneidad con las que se realizan los procesos, dando con primer objetivo realizar procesos que tengan como inicio una planificación donde se informe la manera de trabajar en situaciones de óptimo funcionamiento. Conjuntamente ayuda a establecer mecanismos para identificar los errores y mejoras. La producción que se cede, domina normas estandarizadas que conllevan a planificar una manera de trabajo de excelencia (Bañeras, 2014)

La supremacía de obtener un trabajo de excelencia conlleva a distintas maneras de reducción a los precios que se utiliza para la elaboración y materia prima, la apariencia del producto se optimiza por fuera de la empresa con la finalidad de mostrar una alta posición en el mercado, basándose a las necesidades y deseos del consumidor. En estos tiempos donde el estado financiero del país es crítico de bajas económicas, las empresas prefieren reducir costo de inversión para mantener a sus empresas en una maduración que implique excelencia en lo que ofrece al mercado ya que su compromiso es estar siempre atentos a las necesidades de los consumidores.

Según el Blog SGM (2016) afirma que:

En el tiempo en que el consumidor obtiene un encargo puede persuadir la naturaleza y el realismo de este servicio brindado, la cual puede ser palpable, como las distintas identificaciones con el proveedor que los atiende, en el lugar donde perciben o con la propia representación de la organización percibiendo la excelencia del mismo. (párr. 19)

Esto quiere decir que es importante la atención que se le da al cliente tanto al momento de brindar el producto así mismo como el mismo producto ya que al ser satisfactorio el

consumo retornara y tendrá una imagen favorable de la empresa o tienda de la que haya obtenido dicho producto, y recomendará a sus vecinos, familia y amistades a consumirlo esto es lo que causa un producto hecho de la mejor calidad y sobre todo a precios económicos.

La efectividad de la excelencia, en el interior de la zona de servicios, es realmente personal y consiste en la observación que tenga el consumidor y que se apoya en 3 puntos de vista:

1. La precisión subjetivas del cliente que procura conseguir satisfacer sus necesidades.
2. La perspectiva que el cliente pudo identificar fue por las investigaciones que este realizo para informarse que la empresa que llevo a adquirir sus servicios sean suficientemente satisfactorias para cumplir con su perspectiva.
3. Por último la sabiduría del cliente se basa a la obtención de los servicios recibidos de la compañía de otras oposiciones.

Las características determinan a la calidad y su gestión las deben idear nuevas particularidades que vengan de la mano con los objetivos que la empresa quiere lograr SGM (2016).

Calidad y niveles

Parte fundamental de que es y en que consiste la calidad lo define el cliente ya que la empresa busca formas de satisfacer las exigencias del cliente que dependiendo ya sea los comentarios, las recomendaciones, la rutina, la personalidad e incluso la forma en que se viste las empresas pueden deducir como crear un producto u ofrecer un servicio que se asemeje lo más posible al que el cliente desea pero siempre manteniendo un producto y

servicio de primera calidad que satisfaga a clientes en busca de un producto de primera calidad (Cuatrecasas, 2005).

Motivación, Información y Educación

Para manejar los recursos ya sea humano o materiales ante todo se necesita tener un conocimiento amplio de cómo usarlos y sacar lo mejor de ellos para ello es fundamental analizar y conocer la base teórica de la noción de la superioridad y saber los propósitos de la compañía quiere cumplir a largo plazo. Esto lleva a las empresas a invertir en capacitar a su personal ya que haciendo eso pueden ellos sacar lo mejor de sus trabajadores y si van de la mano con una motivación los colaboradores no verán el trabajo como una obligación sino trabajan con placer sabiendo que su trabajo se toma en cuenta por todo la empresa para llegar a la meta y crecer como empresa (Cuatrecasas, 2005).

La calidad debe de ser eficiente por excelencia, actualmente se basa en cómo se divide una organización y la forma más eficaz en la cual esta se desarrolla así como también la eficacia del personal encargado. Es por eso que se toman muy en cuenta cuatro pilares de la gestión total.

1. Amoldarse a las necesidades del cliente. Que de manera que complemente las tareas de la compañía que implica, que se encuentre informado a quien se va dirigido su producción.
2. Separar y evitar pérdidas de dinero. Que den como resultado agilizar los pasos para realizar las tareas y producción maximizando la disminución de los costos y tiempo de realización.
3. Perfeccionarse continuamente. Que haga que la compañía crezca por su excelencia que muestra constantemente.

4. La intervención de sus trabajadores que conforman su compañía como el principal elemento para que los cuatro pilares funcionen favorablemente donde se verá reflejada en su estructura organizativa.

Las ISO viene hacer pautas creadas por la ISO (Internacional Standardization Organization) para desarrollar un proceso de calidad ya sea en empresas de distintos rubro esta da una seguridad para el cliente ya que tendrá como base una norma que asegure su calidad. Se basa en ocho diferentes principios en los cuales resaltan:

Liderazgo, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, mejora continua, enfoque basado en procesos, participación del personal, ventajas y beneficios de contar con buenos sistemas de gestión de calidad, orientación al cliente y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (Chamorro,2016).

Por lo cual es necesario tener una buena estructura la cual nos detalle y nos dé a conocer la posición que tenemos en el mercado y cómo hacer para lograr ser los primeros en nuestro rubro. Los beneficios que podemos identificar son:

- Construye una estructura más adecuada de la empresa. A la vez ayuda a tener un informe más detallado de todos los movimientos e ideas que implementan en las organizaciones.
- Ayuda a tener una supervisión más detallada del desempeño de los departamentos de cada empresa al momento de elaborar los productos.
- La gestión de calidad beneficia a que la compañía ve la manera más adecuada de elaborar distintas mercancías cumpliendo las normas trazadas.
- Capacitar bien a los colaboradores ya que de esto depende el buen funcionamiento de la compañía como también la cooperación de sus propósitos determinados.

- Se debe conocer bien lo que el cliente desea y las necesidades que este tiene para poder desarrollar ya sea un producto o servicio que se adecue más al cliente.
- Corregir el aspecto de la mercancía elaborada para obtener ganancias a largo plazo para la empresa lo cual beneficia tanto al trabajador como a la empresa.
- Promover siempre la innovación y el aprendizaje organizacional.
- Incrementar la posición en cual la empresa compete.

Al hablar de liderazgo hablamos de las habilidades, características y capacidades que tiene una persona que marca la diferencia con otras personas (Chamorro, 2016).

Liderazgo

Es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar y organizar y llevar a cabo acciones para lograr con su objetivo planeado involucrando a personas bajo su dirección, potencial que puede desarrollarse de distintas formas según la situación que se le presente. El líder se relaciona con el cambio transformacional personal y colectivo. Al liderazgo también se conceptualiza en una oportunidad que puede ser ejercida por muchas personas en distintos medios: educativo, familiar, etc. Que se desarrolle a partir de un potencial variado de personas y grupos (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

Características del liderazgo

- Utiliza con habilidad el poder que se le otorga de forma eficiente y responsable sin abusar del mismo.
- Comprende con habilidad que las personas tienen distintas maneras de motivación teniendo en cuenta que varía según la situación y momento en los que se encuentren para conseguir la estabilidad de su grupo.
- La inspiración es lo esencial que debe tener un líder de este modo inspirar al grupo que dirige al hablar o referirse al ejemplo que da como guía a los demás.

- Actúa de manera hábil para que exista un clima que evite responder y suscitar problemas, por este motivo el líder debe mantenerse como fuente de equilibrio y como fuente de motivación (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

El liderazgo para el crecimiento de la sociedad

A toda sociedad constituye un estilo de vida diferentes las unas a las otras que conlleva a la transformación de la sociedad y de la misma manera este necesita un liderazgo que necesita estar siempre a la ofensiva empezando por construir un sueño y tratar de hacerlo realidad con el uso de los medios necesario, motivación y responsabilidad. Actualmente la sociedad necesita de líderes preparados que cuenten con buena base e identifiquen la dirección correcta en la que deben de seguir para cumplir con lo planteado en un inicio (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

El liderazgo y las repuestas exitosas

Si un líder quiere respuestas exitosas este debe de ser creativo al momento de tener el mando para poder ejercer, innovando y atreviéndose a mejorar cosas que este cree q son inamovibles, teniendo en cuenta que el talento no es lo suficiente ya que se requiere de ingenio, valentía e innovación. La visión de un líder lo conforman sueños que desean alcanzar un ejemplo de ello es la visión de un líder empresarial que desea mejorar la imagen de su negocio o empresa.

El líder es aquella persona capaz de inspirar y guiar a individuos o grupos. El líder es el modelo para todo el grupo. No debe ser de ningún modo un caudillo, un cabecilla, el líder no adopta algunos valores negativos de estos, es mucho más. El líder es sencillo, veraz, capaz de trabajar en grupo, capaz de expresar libremente sus ideas, capaz de luchar por sus principios, tiene buenas relaciones humanas, piensa con estrategia, etc. (Rodríguez, 2018).

Esta teoría podemos aplicarla al empezar la gestión en nuestras micros y pequeñas empresas teniendo en cuenta que aparte de los clientes, nuestros trabajadores también son muy importantes porque son el grupo o quipo que hace realidad que una MYPE salga adelante pero esto solo sucederá si el líder, jefe o microempresario está dispuesto velar por el bienestar de cada uno y estando siempre presente en las situaciones o problemas que se generen a un corto o largo plazo dando confianza y motivando a cada uno de sus trabajadores.

La mayoría de los líderes se hacen, conforme pasa el tiempo estos van obteniendo aprendizaje, información, captación de cómo se debe de trabajar, organizándose de la mejor manera, previendo el bienestar de su gente y así mismo la fluida comunicación que este debe tener para así lograr el éxito, pero todo depende del líder y su manera o forma de dirigir a sus trabajadores haciéndoles conocer la visión hacia donde se quiere llegar, sobre todo la efectividad con que este los llevara a lograrlo.

Para lograr un éxito en nuestro micro y pequeñas empresas debemos conocer teorías que se puedan usar al enfoque correcto de su empresa. Nuestras hipótesis que se centran en las características de un líder, identificando la manera en cual los individuos buscan la manera o las estrategias para evolucionar sus habilidades y poder cumplir más rápido los objetivos que se les presente (Rodríguez, 2018).

Hipótesis del “Gran Hombre”

Según la hipótesis basada en los grandes hombres se refiere que un líder tiene que tener distintas estrategias basadas en el cumplimiento de los objetivos eso hace q los colaboradores tengan un sentimiento de motivación e impulso de trabajar con mayor seguridad y eficacia (Rodríguez, 2018). En esta teoría se dice que una persona nace siendo líder, ya que cuenta con habilidades propias para desempeñar de manera óptima el liderazgo dentro de la empresa.

Hipótesis de peculiaridad

Vienen a hacer casi lo mismo con la hipótesis del Gran Hombre. Estas hipótesis de peculiaridad concluyen que los individuos nacen con distintas habilidades de liderar pero poco las desarrollan plenamente (Rodríguez, 2018). Esta hipótesis se encarga de observar las personalidades y la forma en la cual es trabajador se desarrolla y contribuye a cumplir los objetivos que se traza la empresa dependiendo la manera en la cual este lidera.

Hipótesis de Contingencia

Estas dan a conocer las formas en la cual un líder puede liderar a su personal de una manera eficaz. Puede ser por distintas formas relacionadas con el entorno en el cual este trabaja o elabora el producto o servicio que ofrece al consumidor (Rodríguez, 2018).

Hipótesis Situacionales

Esta hipótesis incluye la transformación del jefe así como la evolución en las habilidades de los trabajadores. La cabeza en este caso de la empresa puede tener distintos pensamientos en base al trabajo que desarrollan ya que a medida que pase el tiempo su rendimiento puede bajar o subir según las metas que quieran cumplir (Rodríguez, 2018). Estas hipótesis así como las hipótesis de contingencia observan a los jefes como se adaptan a los problemas que se puedan desarrollar a medida avanzan los objetivos trazados.

Hipótesis de conducta

La hipótesis de conducta se define en suposiciones en que los administradores los cuales guían a sus colaboradores para el éxito, se van moldando con forme la experiencia

que estos consiguen a lo largo de su carrera profesional muy aparte de las habilidades con la cuales este nazca o desarrolle (Rodríguez, 2018).

Hipótesis participativas

Las hipótesis de autoridad participativa sugiere manejar el liderazgo de una forma distinta a la común ya que este sabe y conoce la forma en la cual sus colaboradores trabajan y utiliza eso para formar grupos en los cuales saquen lo mejor de cada uno y podrá desempeñar más eficazmente (Rodríguez, 2018).

Hipótesis basada en transaccionales

Las hipótesis transaccionales, se enfocan principalmente en ir de la mano con el colaborador, y a la vez con la dirección de la empresa para lo cual el líder en este caso estudia a sus trabajadores poniendo sus habilidades para desempeñarse mejor, estas hipótesis están compuestas en un conjunto de premios y a la vez castigos, esto quiere decir que según el desempeño del trabajador se le asignara diferentes formas de motivación (Rodríguez, 2018).

Hipótesis de relaciones

Hipótesis de relaciones, llamadas también como Hipótesis transformacionales, su objetivo principal es la comunicación entre los trabajadores y el líder. Esto ayuda al rendimiento de la empresa de la empresa, pero a la vez se interesa por cada trabajador para sacar y repotenciar lo mejor de él (Rodríguez, 2018).

Lic. Asencio (s.f). Nos dice que

“El líder tiene distintas obligaciones el cual debe de seguir para que este encuentre la estabilidad emocional y física de sus trabajadores conjuntamente con la comodidad en lo que ellos prefieren trabajar.”(pg. 4)

Referentemente a lo que es un trabajo en conjunto, se requiere de unión y liderazgo el cual trasmite el elegido al cargo, brindan disponibilidad donde su gente se sentirá con la confianza de poder opinar o dar ideas de mejora a su centro de labores cooperando y colaborando con la empresa. El líder aprende a conocer a cada uno de sus seguidores por los diferentes valores que este muestra como lo es la solidaridad y sencillez y así identificara que obreros ayudan al crecimiento de la empresa y al equipo de trabajo.

Factores Que Intervienen En El Comportamiento

El líder eficaz tiene mucho que ver en los trabajadores de tal manera que le ayuda a lo largo de todo el desarrollo del producto, esto motiva a toda el área en la cual se desempeña ya que los demás trabajadores se sentirán apoyados y motivados y eso se reflejara en el trabajo que ellos realicen.

Autoconocimiento. Saber nuestras propias debilidades y fortalezas ayuda a que seamos mejores líderes ya que seremos conscientes de lo que podemos o no hacer a lo largo de nuestro periodo de liderazgo, esto mejorara a que el trabajo en grupo sea mucho más rápido ya que se podrá confiar uno con otros intercambiando ideas y creando estrategias de trabajo más rápidas.

Seguridad. Viene a hacer parte fundamental del liderazgo ya que ayuda a llevar esa confianza de supervisar a los demás, no tenerla significa tener dificultades al momento de encontrar problemas o debilidades en cumplir las metas trazadas ya que el líder perderá la confianza en sí mismo y esto se dará a conocer también en sus seguidores lo cual creara un ambiente negativo para la empresa y sus departamentos de trabajo.

Comunicación. Cada líder debe tener una buena comunicación para poder satisfacer a sus colaboradores y a la vez crear un ambiente en el cual haya buena comunicación y eso beneficie a los objetivos que la empresa desea cumplir.

Compromiso. Un líder a diferencia de los demás, desea dar a conocer diferentes actitudes, como iniciar, planificar y realizar tareas las cuales son parte fundamental para la empresa.

Implica aceptar el compromiso, en caso de que el colaborador falle la personalidad, como también la forma en la cual el trabajador se desarrolla cambia completamente. A resultado de toda esta investigación podemos decir que el liderazgo es imprescindible en una organización o empresa porque es quien define en gran medida el correcto rumbo de la misma.

Marco conceptual

Las (MYPE) Micro y Pequeñas Empresas: reconocidas por el importante aporte económico que realizan al país donde estas se encuentran, tomando en cuenta la gran tasa de desempleo y pobreza que existe, forjándose así una nueva vida empresarial iniciada desde el hogar ya sea con el inicio de ventas d productos o servicios ofrecidos para la sociedad en general siendo así una fuente generadora de ingresos y empleos.

Micro y pequeños empresarios: personas emprendedoras que deciden trabajar y forjar su negocio independientemente económico y también personal cumpliendo así un sueño que se plantearon desde el inicio de la vida.

Gestión de calidad: acciones que permiten la preferencia y adquisición continua de un producto o servicio haciéndoles de tal manera ser únicos en el mercado cumpliendo con los objetivos que tenga la empresa creando así la confianza, lealtad y fidelidad del cliente o consumidor.

El liderazgo: acción de dirigir y el poder de convicción que se tiene como base para influir en los demás teniendo en cuenta que hay distintos tipos en el cual eligiendo el correcto terminara por llevar una buena dirección.

El líder: persona que realiza las acciones y las aplica en su gestión de liderazgo al momento de llevar el mando en una empresa o dirección de un ente económico, transmitiendo si confianza y la capacidad que tiene de entender y resolver las situaciones que podrían suceder.

III. Hipótesis

Se fija en la presente investigación que no se formula hipótesis por ser de nivel descriptivo ya que se basa a datos que serán obtenidos en la presente investigación, no obstante se indica lo presente expuesto.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptiva; no experimental por que se realizó la investigación sin manipulación de la variable Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco 2018, descriptiva por que se describen situaciones, fenómenos, contextos y eventos de la variable técnica administrativa a estudiar.



Donde:

M: representa la muestra

O: representa lo que observamos

Consiste en seleccionar la muestra sobre la realidad problemática que se dese investigar.

En esta muestra se hace averiguaciones.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018 como punto de referencia para realizar este trabajo de investigación se recibió el apoyo de la municipalidad Distrital de Coishco.

4.2.2. Muestra

Se utilizó la muestra de 10 micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018.

4.3. Definición y operación de variable

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICION
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	EDAD	De 18 – 30 años De 31 – 50 años De 51 a más años	Razón
		Genero	Femenino Masculino	Nominal
		Grado de Instrucción	Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Razón
		Desempeño	Dueño Administrador	Nominal
		Tiempo de Desempeño en el Cargo	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Razón
		Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Razón
		Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores De 11 a más trabajadores	Razón
		Objetivo de creación	Generar ganancia subsistencia	Nominal

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICION
Gestión de calidad	Es considerada un instrumento fundamental en la labor de trabajo o negocio ya que se desarrolla su economía e implementan sus sistemas de gestión e impulsa a salir adelante a una nación.	Conoce el termino Gestión de calidad	Si No	Rango
		Técnicas de la gestión de calidad	Benchmarking Red-corporativas Empowerment Las 5 c Outsourcing Otros	Nominal
		Implementación de la Gestión de Calidad	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimient o del puesto otros	Ordinal
		Rendimiento del personal	La observación La evaluación Escala de Puntuación Evaluación de 360° Otros	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	Si No	Rango
		La gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización	Si No	Rango

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICION
Liderazgo	Es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar y organizar y llevar a cabo acciones para lograr con su objetivo planeado involucrando a personas bajo su dirección, potencial que puede desarrollar de distintas formas según la situación que se le presente. El líder se relaciona con el cambio transformación personal y colectiva.	Significado de liderazgo	Si No	Rango
		Competencia propias de un líder	Comunicación Comunicación y el poder de convicción Comunicación y el saber escuchar. Ninguna	Nominal
		Líder de su empresa	Si No	Rango
		Trabajo en equipo	Si No	Rango
		Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo	Si No	Rango
		Liderazgo primordial para las organizaciones	Si No	Rango
		Tipo de líderes	Que construye un proyecto de futuro. Líderes desarrolladores de personas y equipos. Líderes que fermentan el trabajo en equipo.	Ordinal
		Liderazgo eficiente del personal	Si No	Rango

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para recaudar información se usara como técnica la encuesta, el cual se usara un cuestionario que estará dirigido a los representantes legales de las MYPES del sector Servicios – rubro pollerías en el Distrito de Coishco 2018

4.5. Plan de análisis

Para recaudar información se usó como técnica la encuesta donde se recopiló información de la variable y la técnica administrativa, la cual se clasificó, analizo, organizo, interpreto y resumió, haciendo uso de tablas, figuras y distintas herramientas estadísticas que nos permitieron una tabulación porcentual clara de toda la información recopilada, la cual permitió emitir conclusiones .

El proceso de los resultados se utilizó los programas como Microsoft Word, Microsoft Excel.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LIDERAZGO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO DE COISHCO; AÑO 2018.	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías, distrito de Coishco, año 2018?	<p>Objetivo General: Determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, año 2018.</p> <p>Objetivo Especifico Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías, del Distrito de Coishco, año 2018. Definir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del Distrito de Coishco, año 2018. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del Distrito de Coishco, año 2018.</p>	Se fija en la presente investigación que no se formula hipótesis por ser de nivel descriptivo ya que se basa a datos que serán obtenidos en la presente investigación, no obstante se indica lo presente expuesto.	Liderazgo	<p>Técnica: Entrevista/ Encuesta</p> <p>Instrumento: Formulario de preguntas</p> <p>Población: Mypes Liderazgo</p> <p>Diseño: No experimental (Transaccional o transversal), porque se recolectaron los datos en un solo tiempo único</p>

4.7. Principios éticos

El presente trabajo asegura que los participantes en esta investigación, no se les ocasionara ningún daño ni efectos adversos, buscara ser beneficioso para cada uno de ellos. Tomando en cuenta que la dignidad de la persona y la propiedad intelectual son principios básicos para guardar respeto.

Beneficios y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

Justicia: tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

Responsabilidad: considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general.

Derecho de autor: leyes que protegen la labor y/o el trabajo de quien lo realiza apoyados en normas jurídicas morales y patrimoniales (Universidad Los Ángeles de Chimbote, 2016).

IV. Resultados

5.1. Resultados

TABLA 1

Características de los representantes de las micro y pequeños

Edades	N	%
18 – 30 años	2	20.00
31 – 50 años	6	60.00
50 a más años	2	20.00
Total	10	100.00
Distribución según su género		
Masculino	8	80.00
Femenino	2	20.00
Total	10	100.00
Respecto a su grado de instrucción		
Sin instrucción		
Primaria		
Secundaria		
Superior no universitario	6	60.00
Superior universitario	4	40.00
Total	10	100.00
Cargo de desempeño		
Dueño	8	80.00
Administrador	2	20.00
Total	10	100.00
Tiempo de desempeño de cargo		
0 a 3 años	4	40.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

TABLA 2*Características de las micro y pequeñas empresas*

Tiempo de permanencia	N	%
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	5	50.00
7 a más años	2	20.00
Total	10	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	100.00
6 a 10 trabajadores		
11 a más trabajadores		
Total	10	100.00
Personas que trabajan en la empresa		
Familiares	4	40.00
Personas no familiares	6	60.00
Total	10	100.00
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	8	80.00
Subsistencia	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

TABLA 3*Características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas*

Reconoce la gestión de calidad	N	%
Si	10	100.00
No		
Total	10	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	3	30.00
Red – corporativas		
Empowerment	5	50.00
Las 5 c		
Ousorcing		
Otros	2	20.00
Total	10	100.00
Dificultades para la implementación de calidad		
Poca iniciativa	3	30.00
Aprendizaje lento		
No se adapta a los cambios		
Desconocimiento de puesto		
Otros	7	70.00
Total	10	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	8	80.00
La evaluación		
Escala de puntuaciones		
Evaluación en 360°	2	20.00
Otros		
Total	10	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	10	100%
No		
Total	10	100%
La gestión de calidad alcanza objetivos y metas trazadas		
Si	10	100.00
No		
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

TABLA 4*Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas*

Significado exacto de la palabra liderazgo	N	%
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Competencias propias de un líder		
Comunicación	1	10.00
Comunicación y el poder de convicción	5	50.00
Comunicación y el saber escuchar	4	40.00
Ninguna		
Total	10	100.00
Son líder dentro de su empresa		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Existencia del trabajo en equipo		
Si	10	100.00
No		
Total	10	100.00
Solucionan problemas de manera correcta		
Si	10	100.00
No		
Total	10	100.00
El liderazgo es primordial para las organizaciones		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
Líderes que necesita su empresa		
Que construya un proyecto de futuro	6	60.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	2	20.00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	2	20.00
Total	10	100.00
El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente		
Si	10	100.00
No		
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

5.2 Análisis de Resultado

Tabla 1. *Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas*

Edad: El 60% de los microempresarios tienen de 31 a 50 años teniendo así una discrepancia con Moreno (2017) que muestra en su investigación que el 40% de microempresarios tienen de 27 a 31 años de edad, y a su vez Morales (2016) concuerda con Moreno (2017) comentando que el 47% tienen de 25 a 35 años. Esto demuestra que en su mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Coishco, 2018 son dirigidas por personas adultas que cuentan con la edad de 31 a 50 años, demostrando así que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría son personas con experiencia y cuentan con el conocimiento necesario para continuar en el rubro. Pero tomaran en cuenta

Género: El 80% de microempresarios son del género masculino, mientras que Moreno (2017) nos dice que el 100% de microempresarios son del sexo masculino a diferencia de Morales (2016) que demuestra en su investigación que el 60% de microempresarios son del sexo femenino de la misma manera Soto (2015) comenta que el 52.38% son del sexo femenino. Por otro lado Barrionuevo (2013) nos dice que cualquier persona natural ya sea varón o mujer debe emprender nuevos horizontes, haciéndoles perseguir su sueño, sugiriendo y creando sus propias empresas poniendo en práctica su creatividad y esfuerzo. Demostrando así que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría nos dice que no importa el sexo del empresario para salir adelante siempre y cuando este desempeñe adecuadamente el rol que desempeña.

Grado de instrucción: El 60% que responde que tienen estudios superiores no universitarios concordando con Soto (2015) quien describe que el 28.6% cuenta con estudios superior no universitario completo, a diferencia de Morales (2016) que

demuestra que el 60% cuenta solo con estudios secundarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 están siendo guiadas por personas con estudios no universitarios los cuales aplican sus conocimientos obtenidos como estrategias y conocimiento administrativo para delegar de manera más adecuada posible teniendo en cuenta el papel que desempeña.

Cargo: El 80% son dueños de las micro y pequeñas empresa concordando con Achahui (2018) donde dice que la administración es más utilizada por los propietarios que iniciaron el negocio, a diferencia de Barrionuevo (2013) manifiesta que aflorando los esfuerzos de cada habitante, crean empresas con el fin de sobre salir. Demostrando así que la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 son administradas por los propios dueños quienes cuidan su patrimonio y enfocándose así en un futuro a crecer y expandirse.

Tiempo que desempeña el cargo: El 40% de microempresarios desempeñan su cargo de 0 a 3 años al contrario de Moreno (2017) quien comenta que el 40% desempeña su cargo de 6 a 10 años por otro lado Díaz (2017) quien nos dice que el 33.3% de mypes se encuentran desempeñando este trabajo mayor a 6 años. Esto demuestra que la mayoría. Esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2018 cuenta con representante que desempeñan su cargo de 0 a 3 años, poniendo en práctica así los conocimientos obtenidos por estudios superiores.

Tabla 2. *Características de las micro y pequeñas empresas*

Tiempo de permanencia en la empresa: El 50% de micros y pequeñas empresas permanecen en el mercado un tiempo de 4 a 6 años en relación con lo que comunica Moreno (2017) rebela que el 40% desempeña su cargo como microempresa de 6 a 10 años. Por lo contrario Díaz (2017) nos dice que el 47.7% de los emprendedores de las mypes nos dice que tiene una trayectoria de 11 años a más en el mercado. Discrepando con Soto (2015) menciona que el 81% tienen más de un año de permanencia en esta empresa. Esto demuestra que la mayoría de microempresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 la mitad de ellas permanecen en la empresa de 4 a 6 años dando así como satisfecho el rol que cumplen y los resultados que van obteniendo.

Número de trabajadores: El total de micro y pequeñas empresas 100% responde que cuentan de 1 a 5 trabajadores. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 se encuentran conformadas por el máximo de 5 trabajadores por empresa, el cual conlleva que estos tengan más esfuerzos en realizar las tareas o labores asignados.

Personas que trabajan en la empresa: El 60% de personas que elaboran en su establecimiento no son familiares lo cual concuerda con Medina (2016) manifiesta que el 54.2% prefieren tener más ganancias con gente no familiar para trabajar en ella. A diferencia de Soto (2015) que el 66.6% no fueron creadas para dar empleos a familiares. Concordando con Díaz (2017) que especifica que un 86.7% son negocios familiares dando apoyo a la administración. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 el 60% prefieren dar trabajo a personas que no son familiares evitando así confusiones del rol que se cumple e identificando la relación familiar de lo laboral.

Objetivo de creación: El 80% de las microempresas encuestadas responde que son creadas con el fin de obtener ganancias a diferencia que Soto (2015) nos dice en su enunciado de distribución según su fin económico el 57.14% fueron creadas para obtener ganancias. De forma semejante que Achahui (2018) quien concluye en que con técnica y recursos para la realización de un producto o servicio con el objetivo de generar ingresos y rentabilidad conjuntamente con un buen posicionamiento en el mercado. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría el 80% desean obtener ganancias mediante el esfuerzo que hacen para tener una buena dirección y les conlleva al éxito.

Tabla 3. *Características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas*

Termino de gestión de calidad: El 100% tienen conocimiento sobre la calidad en las micro y pequeñas empresas a diferencia de Bañeras (2014) que nos dice que la calidad experimenta nuevos cambios y ampliando sus objetivos y variando información. Esto demuestran que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su totalidad 100% aclaran que si conocen sobre gestión de calidad aplicándolo así al negocio que ellos presentan, pero teniendo en cuenta que tienen que variar su forma de aplicarlo.

Técnicas modernas de gestión de calidad: 50% de ellos conocen el Empowerment ya que está herramientas utilizan para delegar responsabilidades. Discrepando con Castillo (2018) que en sus resultados nos muestra que el 15% si conoce del benchmarking y empowerment. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 el 50% de microempresarios aplican sus conocimientos del empowerment a su labor que desempeñan para su negocio.

Dificultades para implementar la gestión de calidad: El 70% de empresarios respondieron que son otros los motivos por lo que les dificulta implementar su calidad por otro lado Morales (2016) menciona en su enunciado que si las mype encuestadas brindan un servicio de calidad las cuales el 70% respondieron que aún no tienen un servicio de calidad. A pesar que Bañeras (2014) nos dice que el estado financiero del país es crítico de bajas económicas, las empresas prefieren reducir costos de inversión para mantener sus empresas en maduración que implique excelencia en lo que ofrece al mercado. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría el 70% de ellos tienen dificultades para implementar su calidad.

Técnica para medir el rendimiento del personal: El 80% utiliza la observación como técnica de medición para el rendimiento de su personal mientras que Bañeras (2014) aclara que hay establecer mecanismos ayuda a identificar errores y mejoras. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría es decir el 80% de estos solo observan a su personal para comprobar el desenvolvimiento y empeño que ponen a su trabajo.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: El 100% de ella están seguras que la calidad contribuye al mejor rendimiento de su empresa. En cambio Bañeras (2014) no dice que seguir normas conlleva a la excelencia a la empresa. Esto comprueba que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2018 en su totalidad de empresarios respondieron con seguridad que la calidad contribuye al mejor rendimiento de su empresa.

La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos: El 100% de microempresarios está de acuerdo que la gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. A diferencia de Bañeras (2014) dice que en el transcurso del tiempo la

calidad ha ido nuevos cambios y ampliando objetivos y variando información. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Coishco, 2018 en su totalidad es decir el 100% de microempresas tienen presente que la calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización.

Tabla 4. *Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas*

Conoce el significado exacto de la palabra liderazgo: El 80% de encuestados comprende el significado adecuado de liderazgo de esta manera discrepa con Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones que alcancen sus objetivos. Esto nos hace comprender que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 que en su mayoría conocen el significado adecuado de liderazgo con el cual aplican al momento de dirigir su empresa.

Competencias propias de un líder: El 50% de microempresario encuestados consideran que un líder debe tener competencias propias como la comunicación y el poder de convicción a diferencia de Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que el líder es la inspiración esencial del grupo que dirige al hablar o referirnos al ejemplo que da de guía. Haciendo comprender que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 la mitad de ellos consideran tener competencias en la comunicación y poder de convicción.

Es líder dentro de su empresa: El 80% de ellos se consideran líderes de su propia empresa. Al contrario de Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que al líder también le conceptualiza en una oportunidad que puede ser ejercida por muchas personas en distintos medios: educativo, familiar, etc. De esta manera comprendemos que las micro y pequeñas empresas del sector servicios de las micro y pequeñas empresas del sector

servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2018 en su mayoría se consideran líderes por el papel que desempeñan en ello.

Promueve el trabajo en equipo: El 100% de microempresarios respondieron que si promueven el trabajo en equipo a disconformidad con Soto (2015) que argumento en su encuesta que el 42.9% de trabajadores a veces sí y a veces no promueven el trabajo en equipo lo contrario de Morales (2016) que informa que el 80% de los trabajadores responden que sus jefes no le invitar a participar.

Ayuda a resolverlo de una manera correcta: El 100% de los microempresarios responden que ayudan a resolver de manera correcta los erros que se cometan, que al desigual que Morales (2016) que nos dice el 13% que el líder no se moviliza para ayudar mientras que Soto (2015) que el 52.4% cree que rara vez el líder sacrifica su confort por el bien de la empresa. De esta manera se entiende que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 que en su totalidad los microempresarios hacen y están dispuestos ayudar cuando hay errores.

El liderazgo es primordial para su empresa: El 90% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones que a diferencia con Rodríguez (2018) que nos dice que todo depende del líder y su manera o forma de dirigir a sus trabajadores haciéndoles conocer la visión a dónde quiere llegar. De esta manera se entiende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2018 en su mayoría consideran que el liderazgo es primordial para su empresa ya que una buena gestión les lleva a crecer y tener más opciones de generar y avanzar.

Tipo de líderes consideran que necesita su empresa: El 60% de encuestados consideran que necesitan un líder que construya un proyecto a futuro para su empresa. Sin embargo Rodríguez (2018) nos dice que el líder tiene distintas estrategias basadas en el

cumplimiento de los objetivos eso hace que los colaboradores tengan un sentimiento de motivación e impulso de trabajar con mayor seguridad y eficacia. Esto se comprende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2018 en su mayoría considera que si un líder construye un proyecto a futuro es el adecuado para su empresa.

El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente: El 100% de microempresarios considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Mientras que Escuela Europea de Excelencia (2015) nos dice que actualmente se necesita líderes preparados que cuenten con buena base e identifiquen la dirección correcta en la que se debe de seguir para cumplir con lo planeado en un inicio. Esto se comprende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 en su totalidad consideran que una buena dirección de liderazgo hace que la empresa sea eficiente y eficaz conllevando así al éxito.

VI. Conclusiones

La mayoría de microempresarios son de 31 a 50 años la mayor parte son masculino así mismo la mayoría cuentan con estudio superior no universitarios, señalando que en mayoría desempeñan el cargo de dueños desarrollando este cargo de 0 a 3 años; deseando tener ganancias propias poniendo en prácticas los estudios obtenidos.

La mitad de las mypes permanecen en su rubro de 4 a 6 años, en su totalidad cuentan con personal de 1 a 5 trabajadores, la mayoría son personas no familiares y en pluralidad tiene como objetivo generar ganancias para el ampliamiento de su establecimiento de tal manera que adquirirán más personal para una mejor atención.

La mayoría de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera que la mitad utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment la mayor parte comenta que otros son las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, en su totalidad contribuyen a mejorar el rendimiento en su negocio y la totalidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

La mayoría de micro y pequeños empresarios conocen el significado exacto de liderazgo, y la mitad considera que la comunicación y poder de convicción son competencias propias de un líder, asumiendo que la mayoría consideran líderes dentro de su empresa, y en su totalidad promueven el trabajo en equipo, y gran parte de ellos ayudan a resolver de manera correcta los errores que se comete en su empresa, considerando la mayoría que el liderazgo es primordial para las organizaciones, y la mayoría consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto a futuro, de tal modo su totalidad concluyen que el buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.

6.1. RECOMENDACIONES

- Permitir a las Mypes mantenerse en constante capacitación o renovación de las nuevas tecnologías y conocimientos para mantenerse actualizado en las innovaciones del mercado para brindar un servicio eficiente y eficaz cumplimiento perspectivas del trabajador y comensales
- Informar a los microempresarios sobre las distintas técnicas que se pueden utilizar para la gestión de calidad requeridas para la aplicación a su personal, adquiriendo una mejor eficiencia en sus colaboradores brindando una buena imagen y manteniéndonos en el mercado y rubro siendo de esta manera cada vez más competitivos.
- Evaluar más de una técnica para medir el rendimiento del personal ya que al conocer mejor a nuestros empleados podemos tomar mejores decisiones como capacitación y ayuda personal si así lo requieren en su momento y espacio para el buen ambiente de trabajo que se requiere en todo establecimiento.
- Permitir la retroalimentación para identificar y mejorar los procesos o actitudes que tienen los micro empresarios, para que así puedan ejercer un buen papel de liderazgo motivador y comunicador que emplea sus experiencias obtenidas a beneficio de la empresa.

Referencia bibliográfica

Achahui, L. (2018). *Micro y Pequeña empresa MYPE oportunidad de crecimiento*.

Lima, Perú: Edigraber

Andina. (29 de Mayo, 2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al*

PBI nacional, párr. 1, 4. <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Ascencio, M. (s.f). *El Líder*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Avanecer, Y. (2015). *"Liderazgo Y Motivación"* [tesis de grado, Universidad Rafael

Landívar, Quetzaltenango.]

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>

Bañeras, J. (11 de Junio, 2014). *La importancia de la calidad en la Gestión*

Empresarial. [https://blogs.informacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-

la-gestión-empresarial/

Barrionuevo, J. (19 de Junio, 2013). *Mype Crecimiento Y Desarrollo En*

Perú. <https://prezi.com/mtx-jzilczvh/mype-crecimiento-y-desarrollo-en-Perú/>

Catillo, W. (2018). *Gestión Bajo El Enfoque De Liderazgo En Las Mypes Del Sector*

Servicios Rubro Empresas De Seguridad, Distrito Trujillo 2017 Y Propuesta De Mejora [Tesis de Titulación, Universidad Los Ángeles De Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3908/GESTION_LIDERAZGO_CASTILLO_ENRIQUEZ_WALTER_GILDEJARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chamorro, S. (28/01/2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad.*

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestionempresas/importanciacontar-con-buenos-sistemas-gestión-calidad>

Confecamaras (24 de Enero, 2017). *Aumento del 15.8% en creación de empresas en Colombia en el 2016.* <http://www.confecamaras.org.co/noticias/509-en-2016-aumento-15-8-la-creacion-de-empresas-en-colombia>

Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación* (3a. ed.).

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182425&query=importancia+de+el+control+de+calidad>

Díaz, F. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, Rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017.* [Tesis de titulación, Universidad los Ángeles de Chimbote] [8/0file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(2\).Pdf](http://file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(2).Pdf) <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038642>

Escuela Europea de Excelencia (20 de Agosto, 2015). *Que es el liderazgo. Aspectos más relevantes.* <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>

EFE (01 de Julio, 2018). *La ONU considera que las pyme son la espina dorsal d la economía y las mayores empleadoras del mundo.* <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (s.f). *Estructura Empresarial Por Segmento A Nivel Nacional,* cap.1

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1382/cap01.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2017), *Registro de Empresas en el 2016*.

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en-2016/>

Medina, Y. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas* [Tesis de Titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/MYPE_LIDERAZGO_TRANSACCIONAL_MEDINA_VARGAS_YANET_YEICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejía R. (2009). *DEFINICIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*.

<https://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>

Mep (24 de Septiembre, 2016). Promulgan ley N° 30056 que modifica la actual ley mype y otras normas para la micro y pequeñas empresas.

<https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Mipymes (2018), *Mi Pymes* . <http://www.mipymes.cl/pymes/>

Monografías (s.f) *La información contable en las Pymes uruguayas*.

<https://www.monografias.com/trabajos15/pymes-uruguay/pymes-uruguay.shtml>

Moreno, L. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector*

servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías [Tesis de Titulación. Universidad Los Ángeles De Chimbote]

Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente De Las Pollerías* [Tesis de Titulo. Universidad Nacional José María Arguedas]
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional de Trabajo (s.f), *Promover el Empleo, proteger a las personas.* <http://www.ilo.org/americas/temas/peque%C3%B1as-y-microempresas/lang--es/index.htm>

Perú Retail (09 de Agosto, 2017) *Las Pyme son el 96.5% de las empresas que hay en el Perú.* Perú. <https://www.peru-retail.com/pymes-empresas-peru/>

Rodríguez, E. (2018). *Principales teorías de Liderazgo.* <https://lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/>

SGM (16 de Septiembre, 2016). *La percepción de calidad en el sector servicio.* <https://www.marketingsgm.es/la-percepcion-calidad-sector-servicios/>

Significados (21 de Febrero, 2017). *Significado de Calidad.* <https://www.significados.com/calidad/>

Silva, E. (2014). *El Liderazgo Y Su Influencia En La Motivación Del Personal Administrativo En La Empresa Prestadora De Servicios Emapa, Huacho-2011* [Tesis de Titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/179/EPG_250.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Soto, N. (2015). *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014* [Tesis de Titulación. Universidad los Ángeles de Chimbote]
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038642>
- Telégrafo (10 de Enero, 2018). *Pequeños Negocios, gran potencial. La clave de las MIPYMES*
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos/1/pequenos-negocios-gran-potencial-las-claves-de-las-mipymes>
- Torres, F. (2017). *Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa* [Tesis de Titulación. Universidad Cesar Vallejo.]
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12043/torres_lf.pdf?sequence=1
- Turmero, J. (s.f). *Las Pymes en Venezuela.*
<https://www.monografias.com/trabajos102/pymes-venezuela/pymes-venezuela.shtml>
- Universidad Los Ángeles de Chimbote (2016). *Código de ética para la investigación.*
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Universitat de les Illes Balears (s.f), *El crecimiento del sector micro empresarial.*
<http://fci.uib.es/Servicios/libros/investigacion/Bukstein/I.-El-crecimiento-del-sector-microempresarial.cid217649>

Anexos

Anexo 1: Matriz de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
N°	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019				Año 2020					
		Semestre II				Semestre I				Semestre II		Semestre I			
		Mes				Mes				Mes		Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración de proyecto	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X											
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X										
5	Mejora de marco teórico					X									
6	Redacción de revisión de literatura						X								
7	Elaboración del consentimiento informado							X							
8	Ejecución de la metodología								X						
9	Resultados de la investigación									X					
10	Conclusiones y recomendaciones										X				
11	Redacción del pre informe de investigación											X			
12	Redacción del informe final												X		
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													X	
14	Presentación de ponencia en jornada de investigación														X
15	Redacción de artículo científico														X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	20	10.00
• Fotocopia	-	-	-
• Empastado	15	1	15.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.20	13	26.00
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			151.00
Gastos del viaje			
• Pasaje para recolectar información	-	-	-
Sub Total			151.00
Total de Presupuesto Desembolsable			151.00
Presupuesto no Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total(S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total Presupuesto no Desembolsable			652.00
Total (S/.)			803.00

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Representante	Dirección
1	Restaurant – pollería “La granjita Rustica”	Distribuidora Chambell S.A.C	Jr. Ricardo Palma N° 190
2	Chifa – Pollería “Shonwa”	Richard Matos Roldan	Av. Antigua Panamericana N° 454
3	Restaurant – pollería “Felix”	Jener Monzón Matos	Av. Antigua Panamericana N° 550
4	Restaurant – pollería “El Gusto”	Milagros Avellaneda Cabos	Av. Villa del mar N° 149
5	Restaurant – pollería “Shadai”	Melina Paladines Hernández	Jr. San Luis N° 231
6	Restaurant – pollería “Vicky”	Victoria Montoya Sánchez	Av. Villa del mar N° 337
7	Restaurant – chifa - pollería “Okey”	José Diestra Villanueva	Av. Villa del mar N° 473
8	Restaurant – pollería “El Milagro”	Yvan Villanueva Sotelo	Av. Antigua Panamericana N° 422
9	Pollería El Tronquito	Jonathan Capristano Reyes	Av. Antigua Panamericana N° 525
10	Restaurant – pollería “Ashly”	Noé Baca Haro	CA. Jhon Kennedy N° 230



**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 de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 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. Género

- 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 5: Hoja de Tabulaciones

TABLA 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas emmpresas

Pregunta	Respuesta	Tabulación	N	%
Edad	18 a 30 años	II	2	20.00
	31 a 50 años	IIIIII	6	60.00
	50 años a más	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Género	Masculino	IIIIIIII	8	80.00
	Femenino	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción			
	Primaria			
	Secundaria			
	Superior no universitario	IIIIII	6	60.00
Superior universitario	Superior universitario	IIII	4	40.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
	Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIII	8
Administrador		II	2	20.00
Total		IIIIIIII	10	100.00
Desempeño de cargo	0 a 3 años	IIII	4	40.00
	4 a 6 años	IIII	3	30.00
	7 años a más	IIII	3	30.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

TABLA 2

Características de las micro y pequeñas empresas

Preguntas	Respuestas	Tabulación	N	%
Tiempo de permanencia	0 a 3 años	III	3	30.00
	4 a 6 años	IIII	5	50.00
	7 años a más	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIII	10	100.00
	6 a 10 trabajadores			
	11 a más trabajadores			
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Personas que trabajan en la empresa	Familiares	III	4	40.00
	No familiares	IIII	6	60.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIII	8	80.00
	Subsistencia	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

Tabla 3

Características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

Pregunta	Respuesta	Tabulación	N	%
Conoce término de gestión de calidad	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Técnicas de gestión de calidad	Benchmarking	III	3	30.00
	Red – corporativa			
	Empowerment	IIII	5	50.00
	Las 5 C			
	Ousorcing			
	Otros	II	2	20.00
Total	IIIIIIII	10	100.00	
Dificultades para la implementación de calidad	Poca iniciativa	III	3	30.00
	Aprendizaje lento			
	No se adapta a los cambios			
	Desconocimiento de puestos			
	Otros	IIIIII	7	70.00
Total	IIIIIIII	10	100.00	
Técnicas para medir el rendimiento personal	Observación	IIIIII	8	80.00
	Evaluación			
	Escala de puntuaciones			
	Evaluación en 360°			
	Otros	II	2	20.00
Total	IIIIIIII	10	100.00	
La gestión de calidad contribuye al mejor rendimiento	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			
	Total	IIIIIIII	10	100.00

La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			
	Total	IIIIIIII	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

Tabla 4***Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas***

Preguntas	Respuesta	Tabulación	N	%
Conoce el significado exacto de liderazgo	Si	IIIIIII	8	80.00
	No	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Competencias propias de un líder	Comunicación	I	1	10.00
	Comunicación y poder de convicción	IIII	5	50.00
	Comunicación y saber escuchar	III	4	40.00
	Ninguno			
Total	IIIIIIII	10	100.00	
Es líder en la empresa	Si	IIIIIII	8	80.00
	No	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Promueve el trabajo en equipo	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Ayuda a resolver errores de manera correcta	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			
	Total	IIIIIIII	10	100.00
El liderazgo es primordial para las organizaciones	Si	IIIIIIII	9	90.00
	No	I	1	10.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
Tipo de líderes que necesita en su empresa	Que construya un proyecto a futuro	IIII	6	60.00
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	II	2	20.00
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	II	2	20.00
	Total	IIIIIIII	10	100.00
El liderazgo al personal	Si	IIIIIIII	10	100.00
	No			

permite a la empresa a ser eficiente	Total	IIIIIIII	10	100.00
--------------------------------------	-------	----------	----	--------

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2018

Anexo 6: Figuras

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

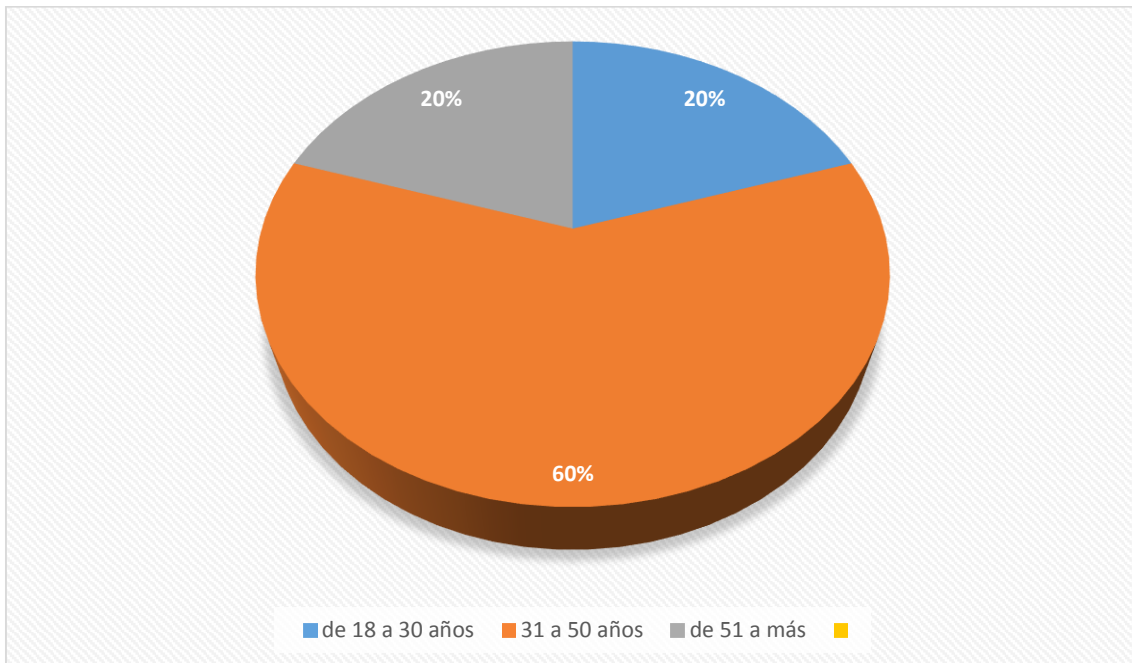


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

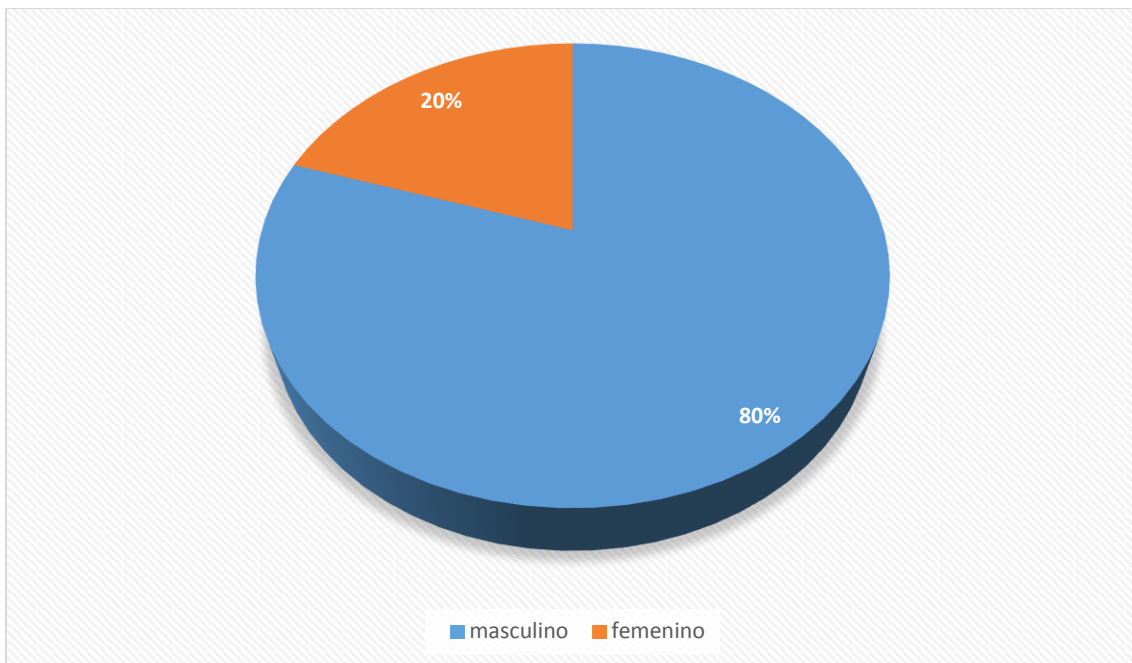


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

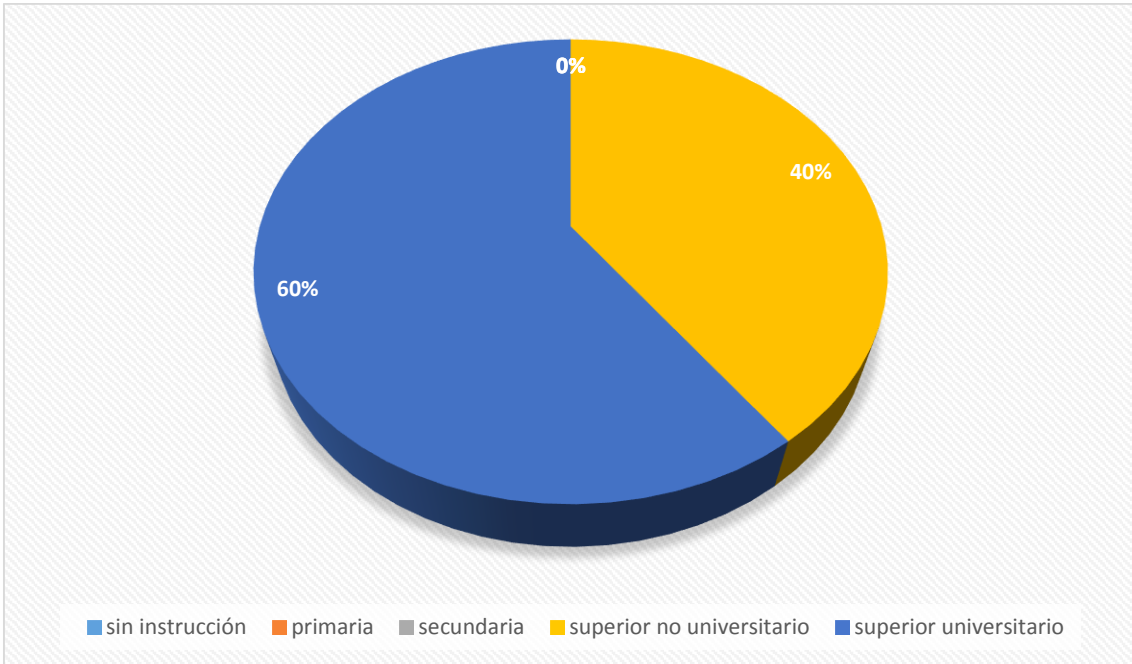


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

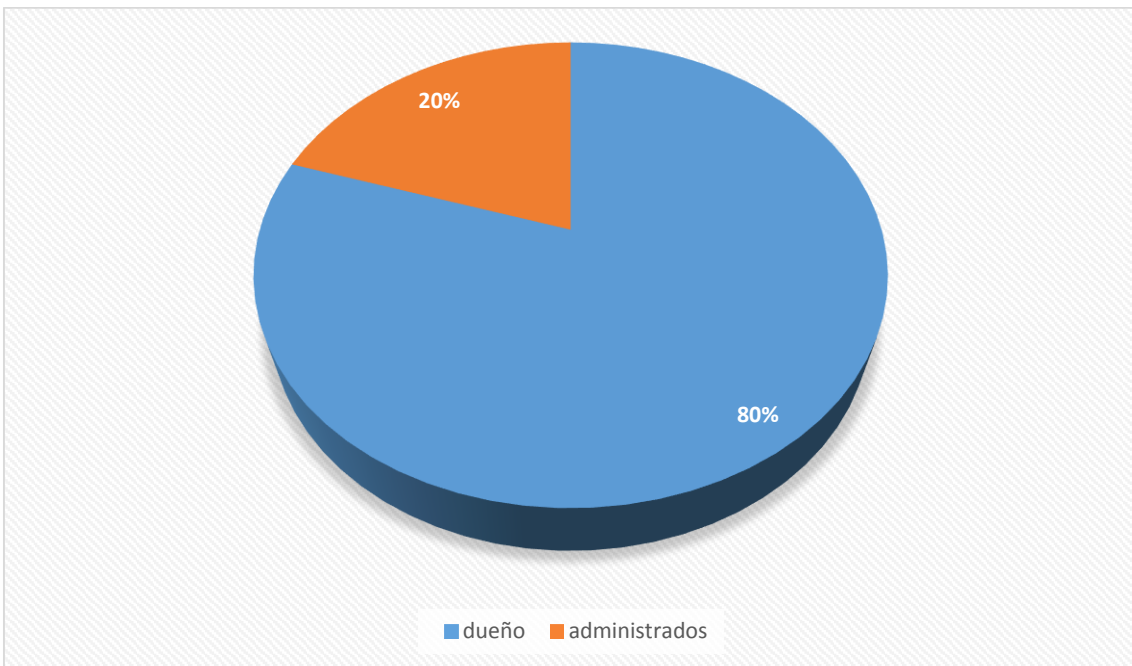


Figura 4. Cargo de desempeño

Fuente. Tabla 1

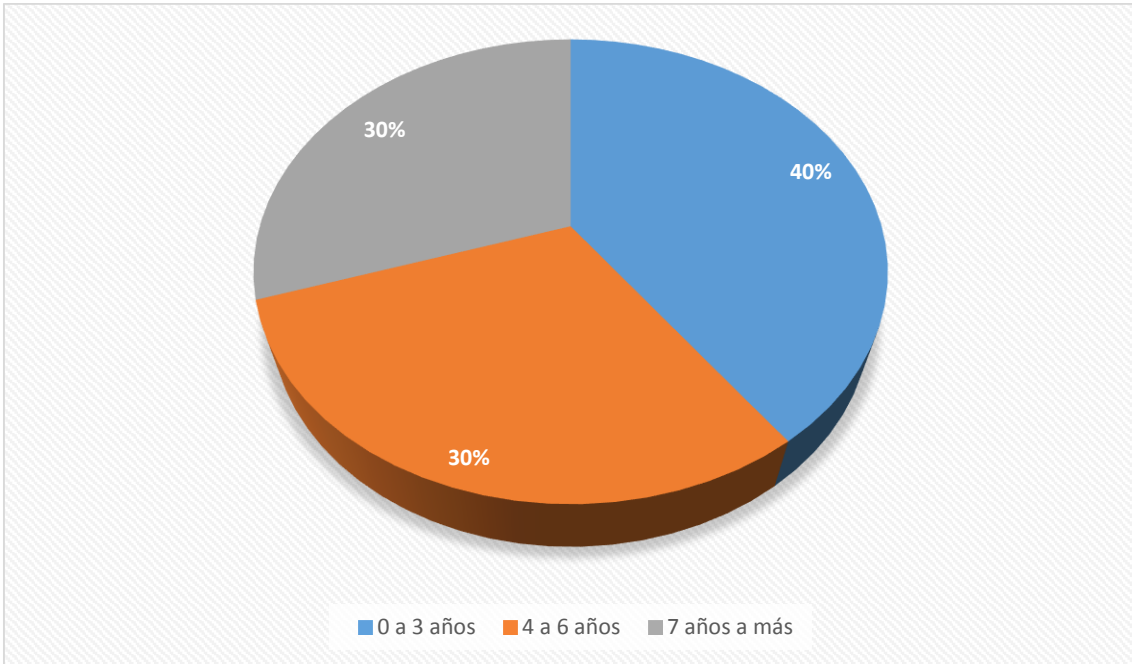


Figura 5. Tiempo de desempeño de cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

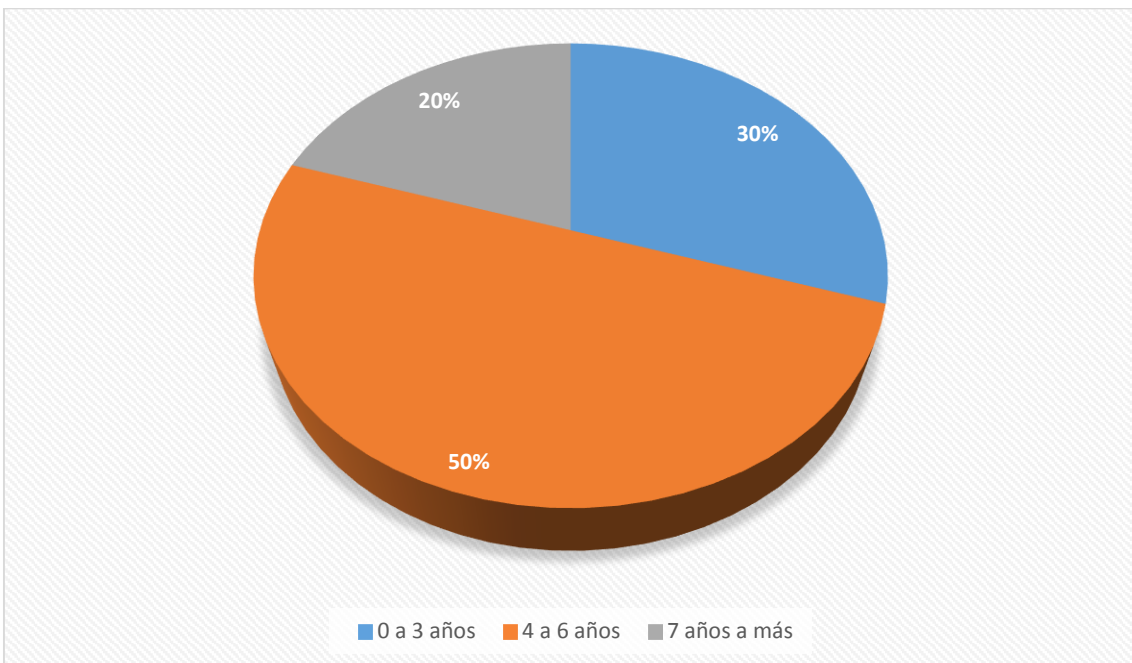


Figura 6. Tiempo de Permanencia

Fuente. Tabla 2

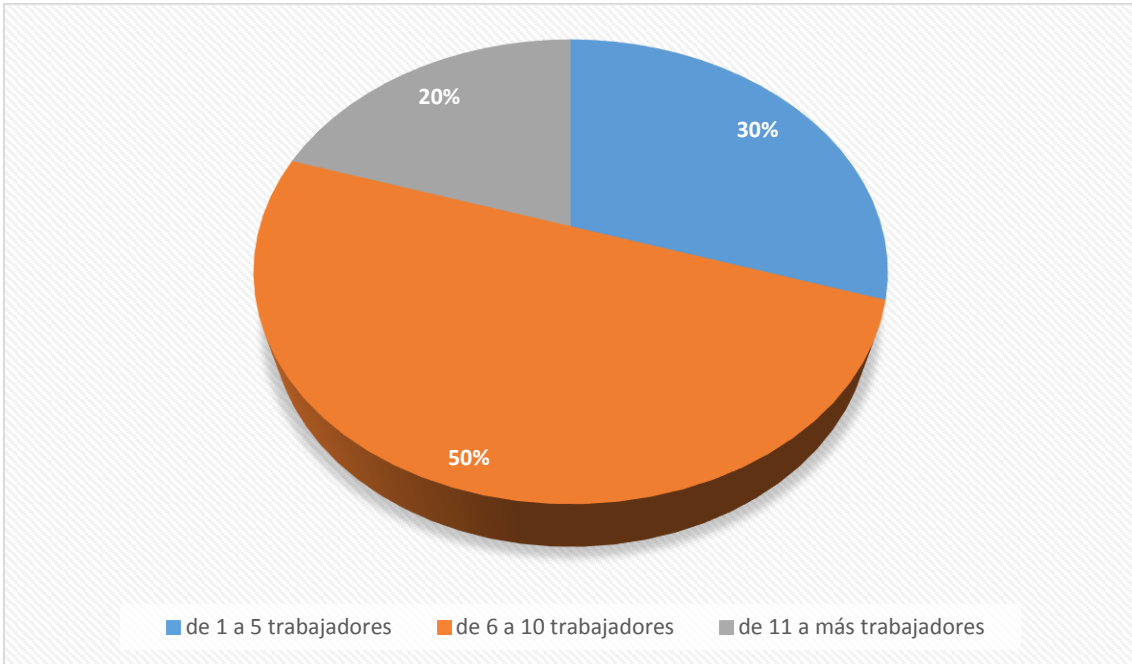


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

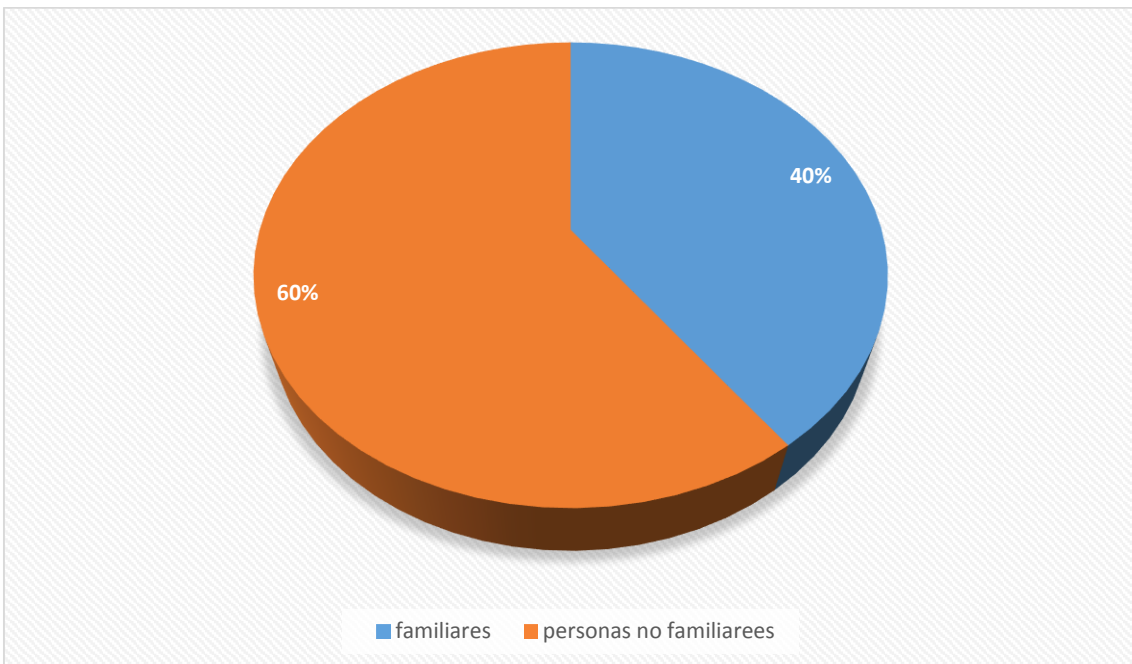


Figura 8. Personas que trabajan en la empresa

Fuente. Tabla 2

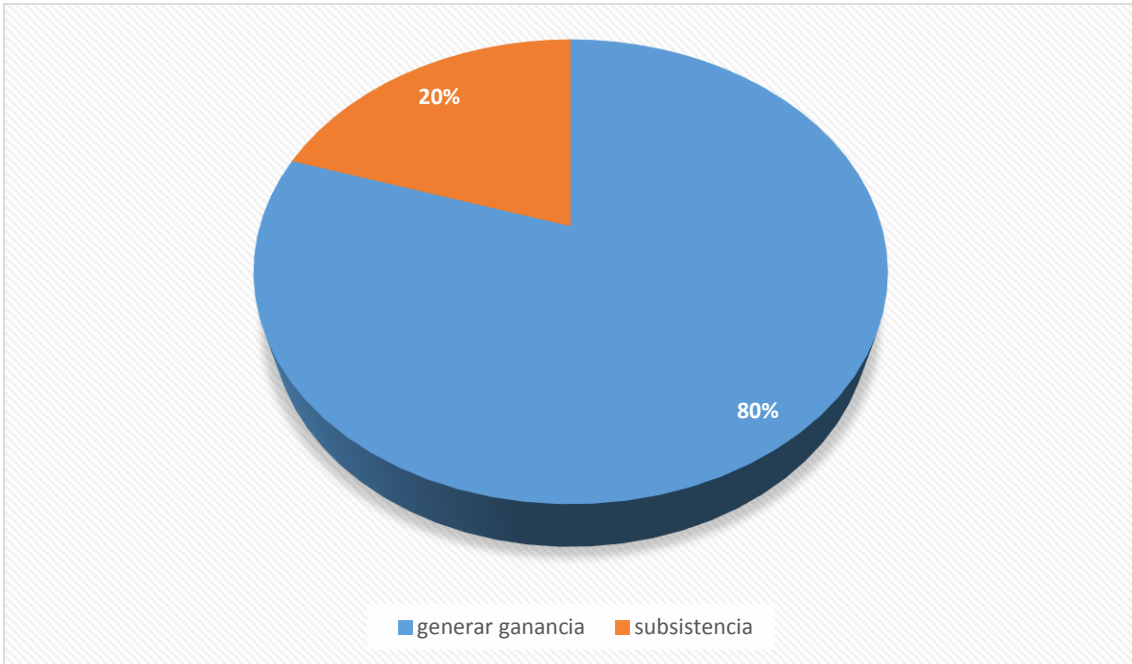


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

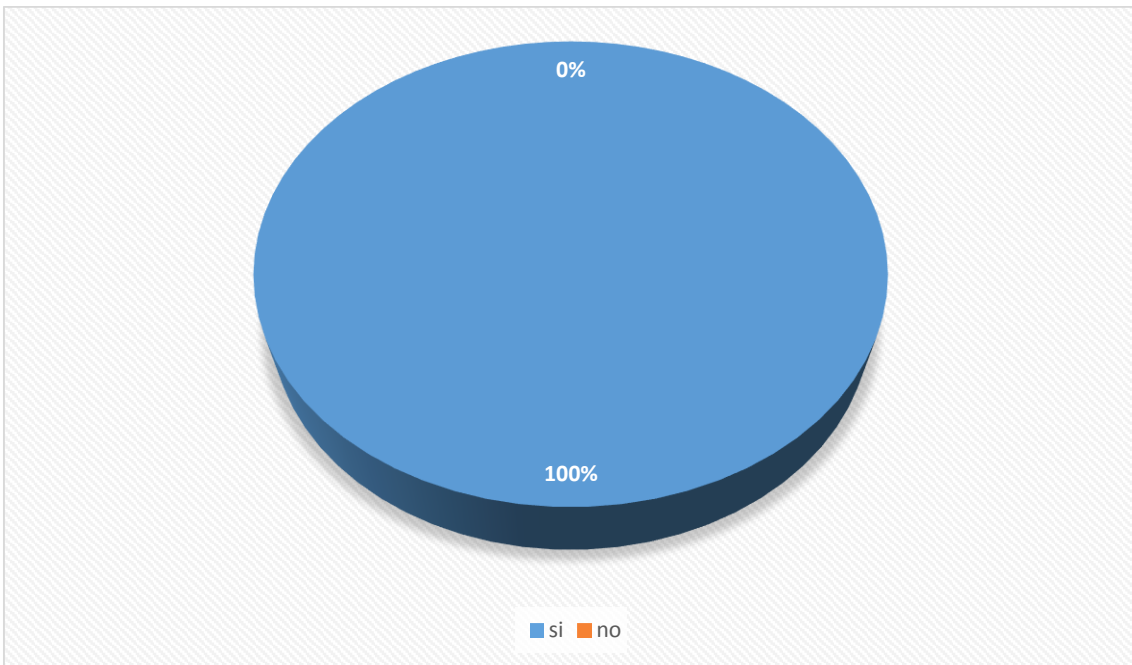


Figura 10. Reconoce Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

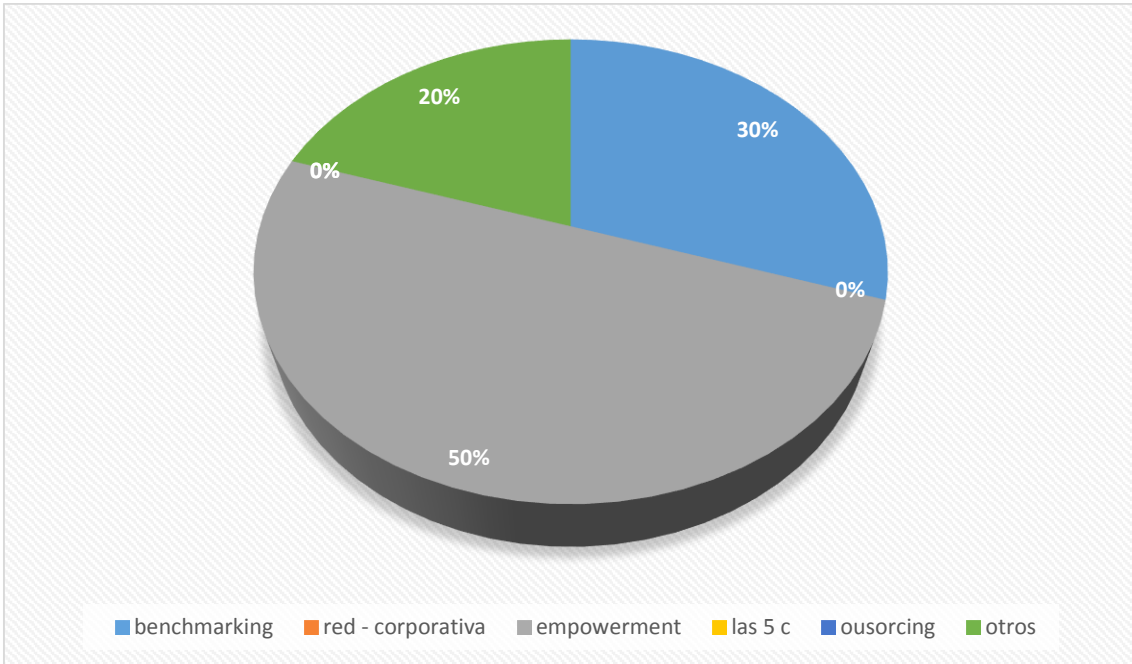


Figura 11. Técnicas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

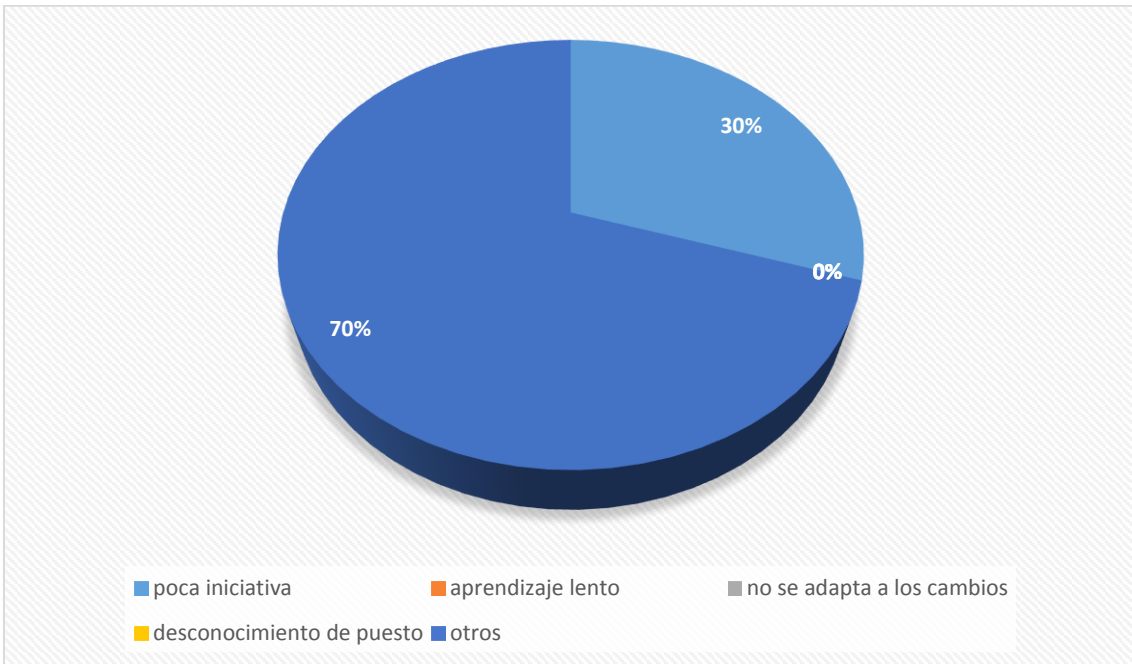


Figura 12. Dificultad que existen para la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

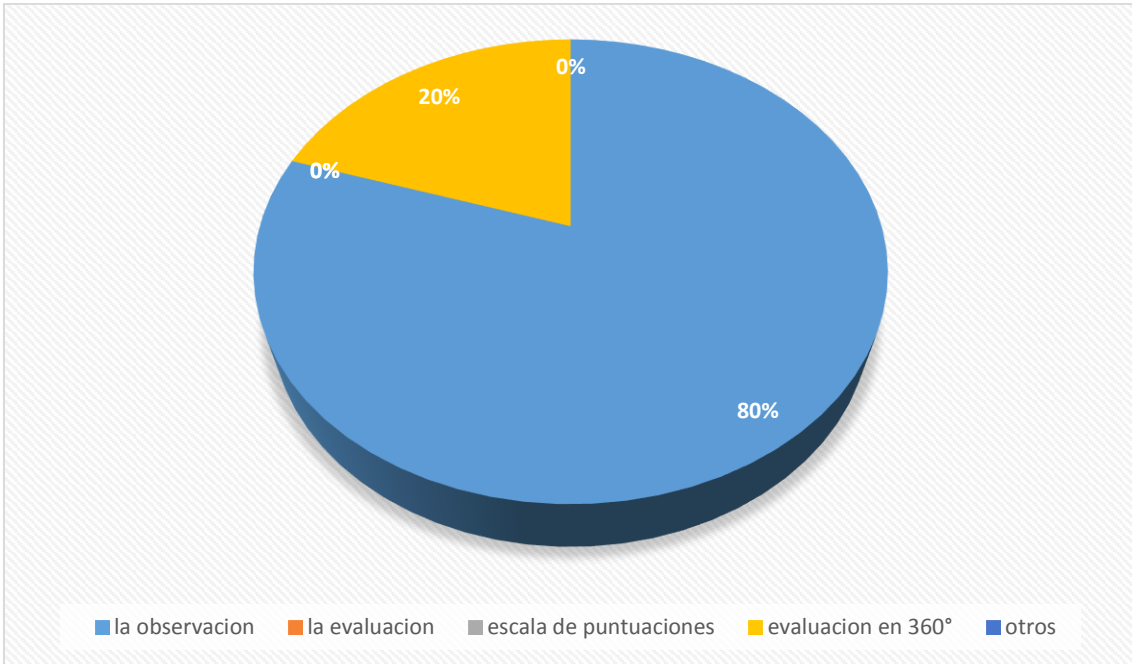


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

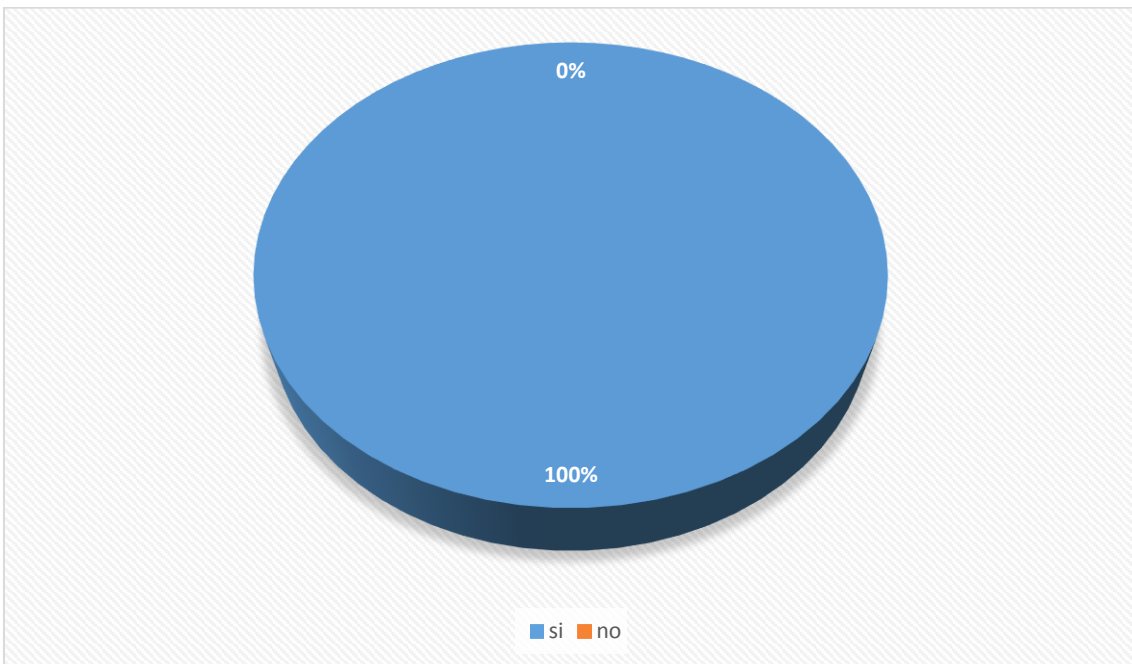


Figura 14. La calidad contribuye a mejorar el rendimiento de tu negocio

Fuente. Tabla 3

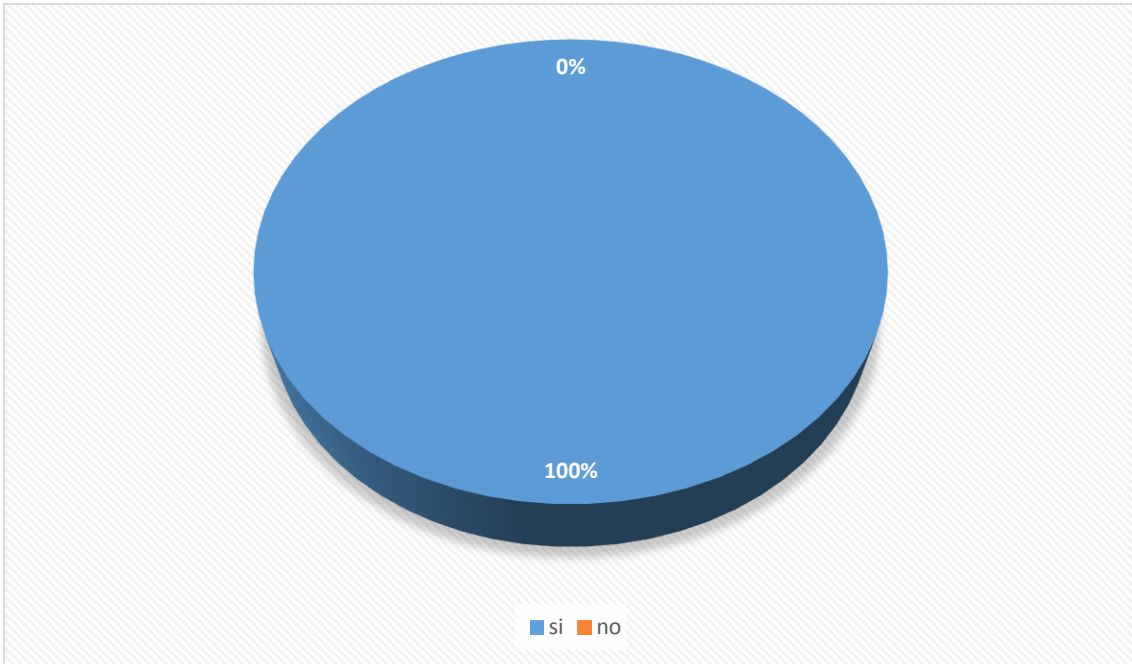


Figura 15. La gestión de calidad alcanza objetivos y metas trazadas por la organización

Fuente. Tabla 3

Tabla 4

Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas

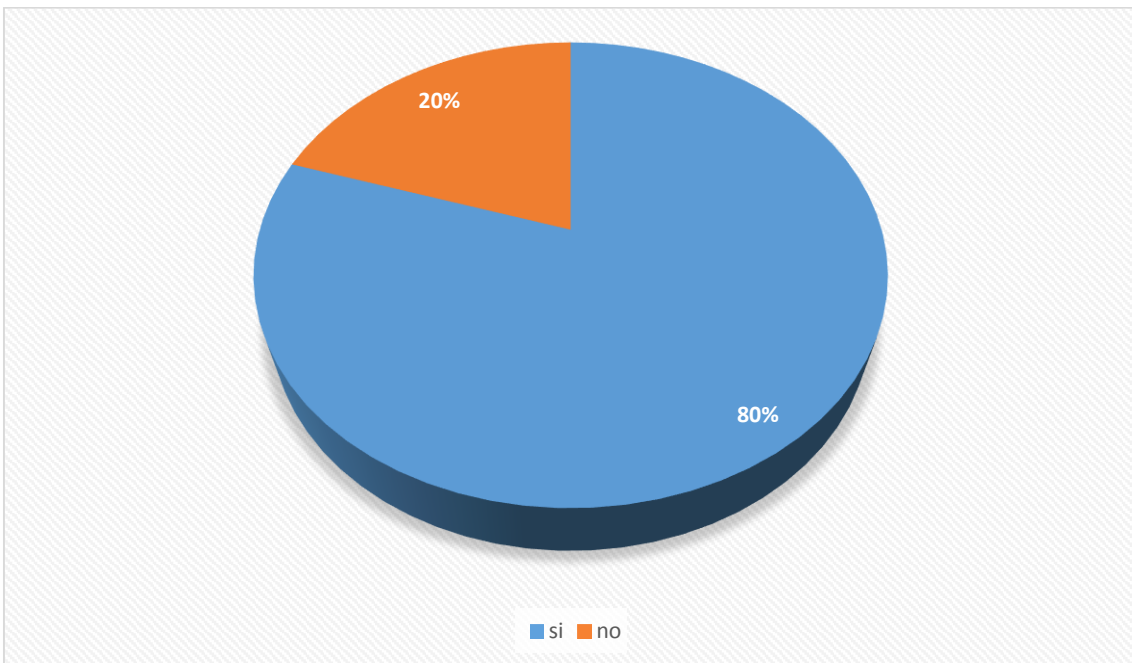


Figura 16. Conoce el significado exacto de liderazgo

Fuente. Tabla 4

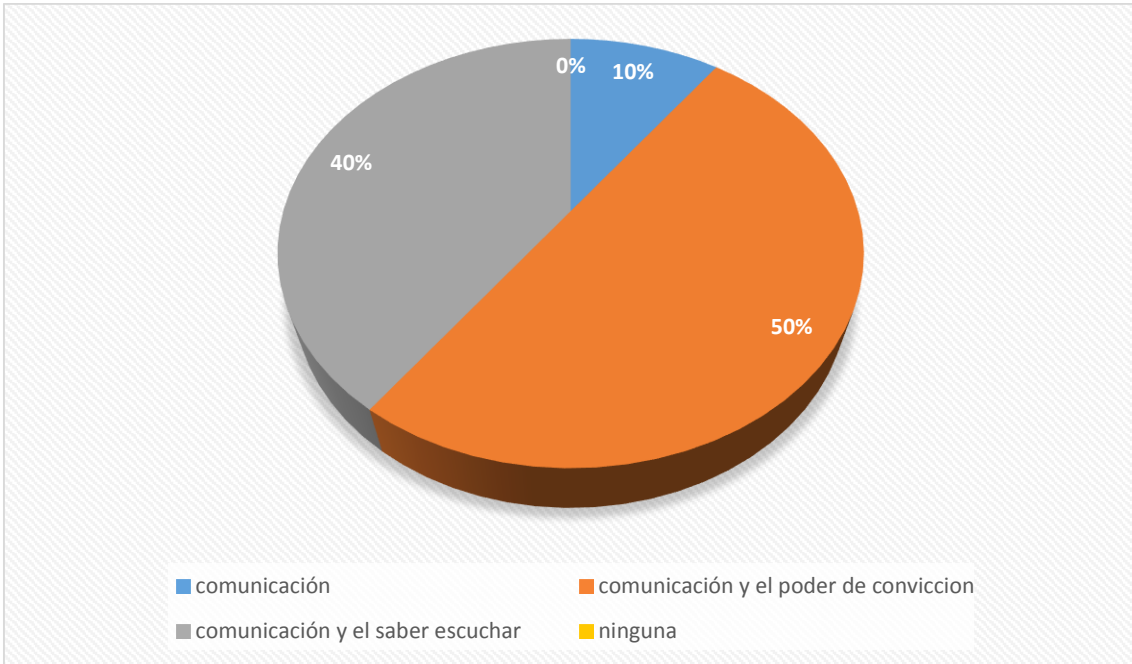


Figura 17. Competencias propia a un líder

Fuente. Tabla 4

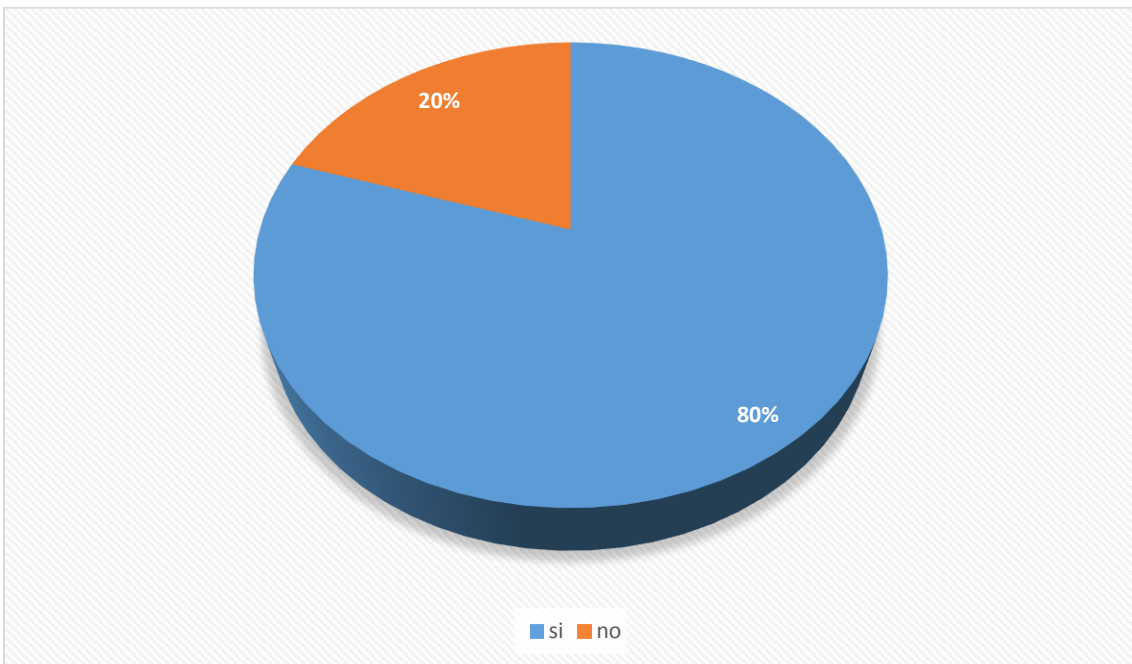


Figura 18. Es líder dentro de su empresa

Fuente. Tabla 4

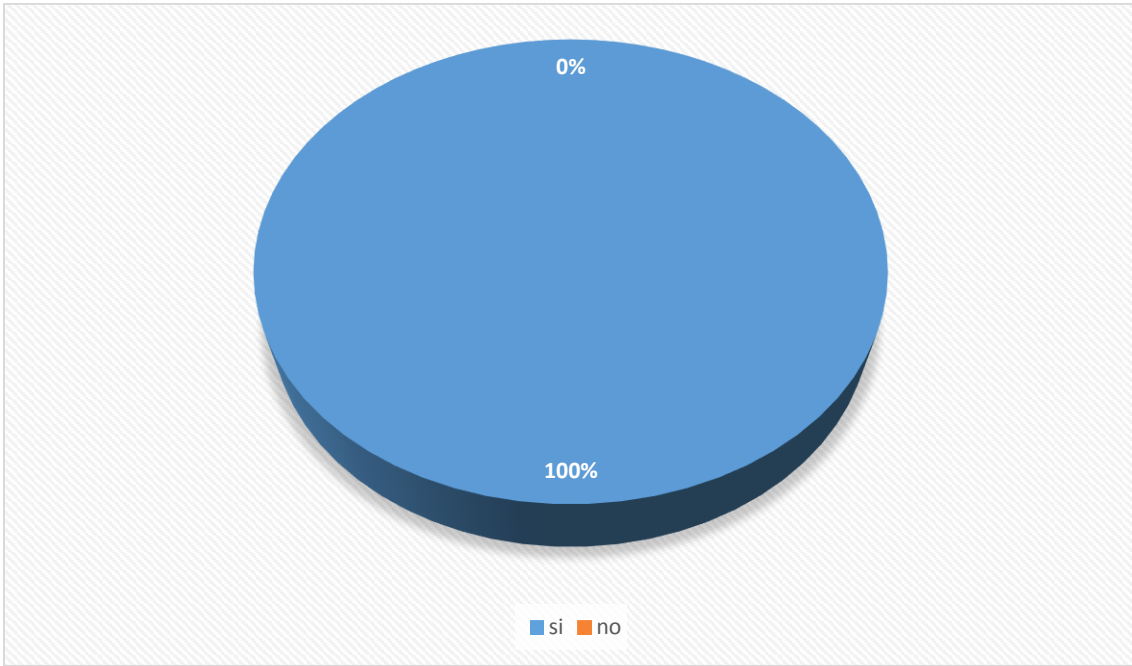


Figura 19. Promueve usted el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 4

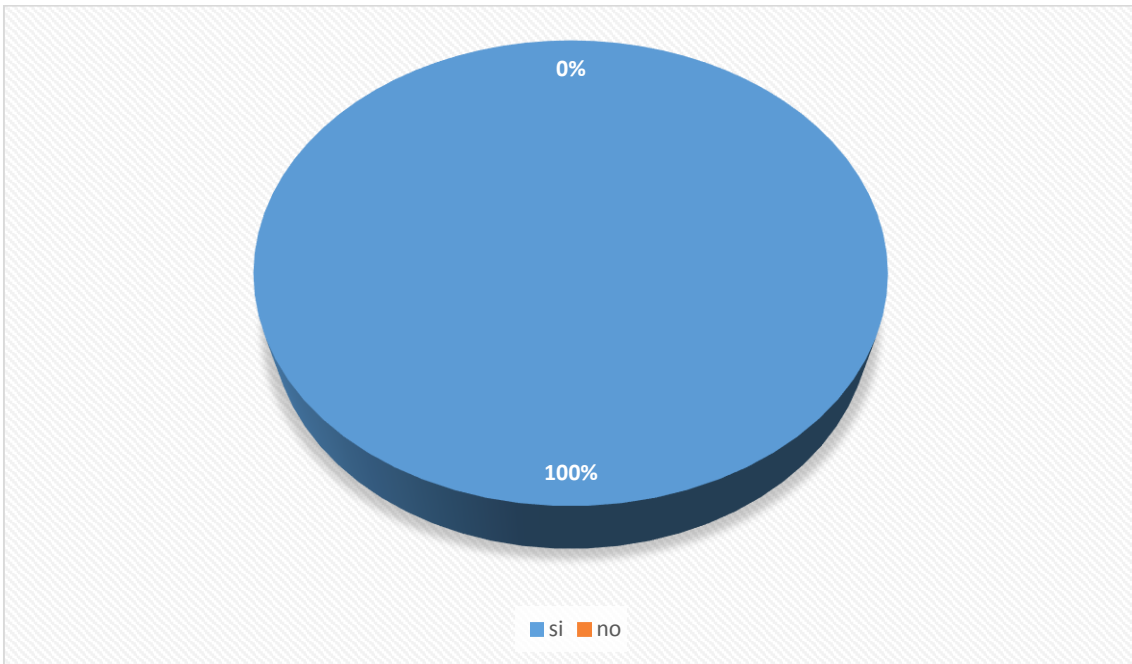


Figura 20. Ayuda a resolver los problemas de manera correcta

Fuente. Tabla 4

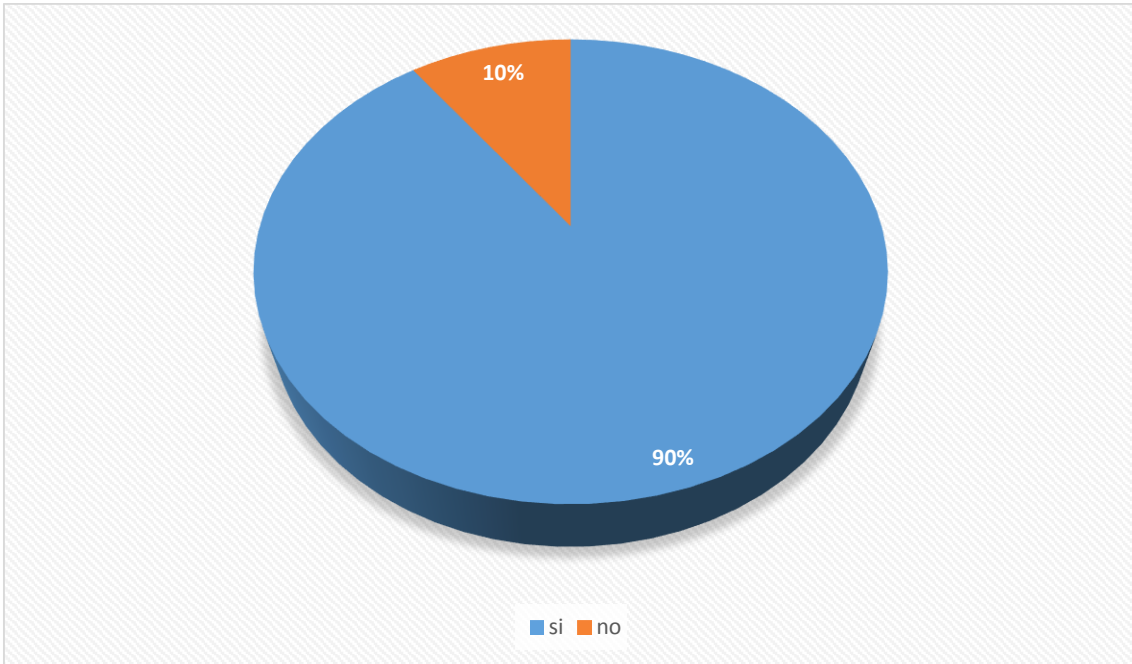


Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones

Fuente: Tabla 4

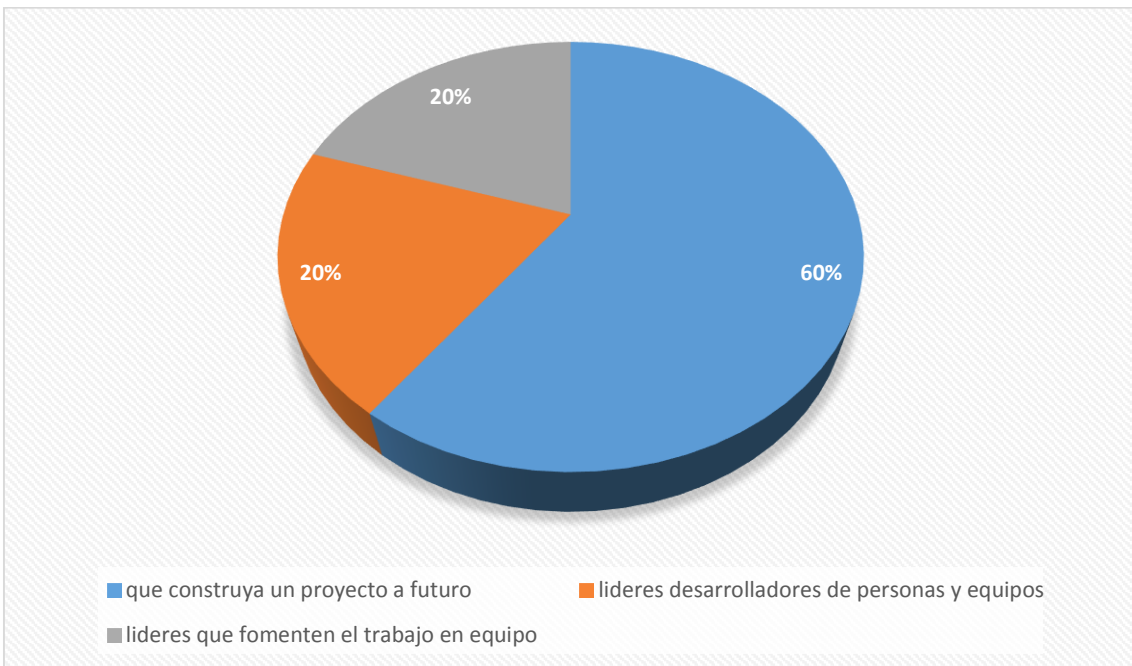


Figura 22. Líderes que necesita en su empresa

Fuente. Tabla 4

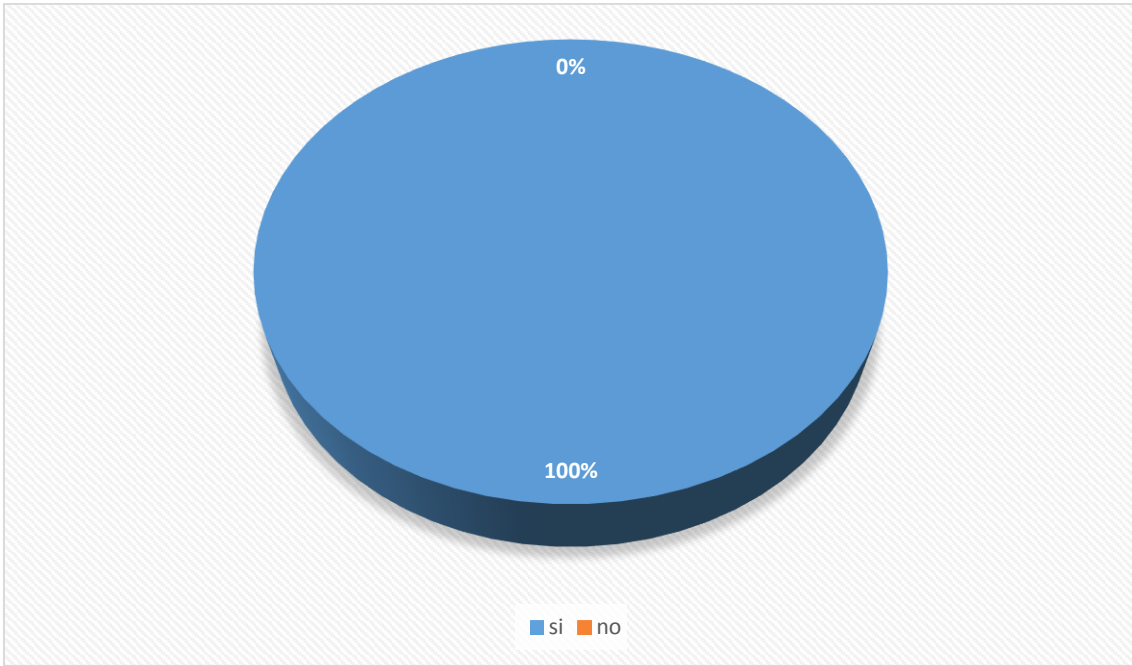


Figura 23. El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente

Fuente. Tabla 4

Anexo 7:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) propietarios de las Mypes pollerías

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Bachiller Administrativas denominada: **Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 930735434, correo valjhe06@gmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Leslie Gil Gil		Junio 2019	19:30
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfaro		Abril 2020	19:00
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

