

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES,
NUEVO CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

DOMINGUEZ MARTINEZ, YAZMIN FIORELLA

ORCID: 0000-0001-8417-6713

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Dominguez Martinez, Yazmin Fiorella

ORCID: 0000-0001-8417-6713

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Mgr. Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a Dios por ser tan bondadoso, misericordioso, bueno y fiel, además, por estar presente en todo tiempo, por brindarme sabiduría, fuerzas, por guiarme y por ser de gran bendición.

Agradezco a mis padres y a mi hija por existir y ser el gran motivo e impulso que tengo para salir adelante, además, por estar conmigo en los buenos y malos momentos y por ser tan comprensivos y responsables.

Agradezco de todo corazón a mi asesor, Centurión Medina Reinerio por ser de guía en el proceso de elaboración de mi tesis, por compartir conmigo sus conocimientos y por brindarme su apoyo en cada tutoría.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por formar parte de mi vida, por cuidarme, por guiarme, por bendecirme con una hermosa familia, por darme la oportunidad de seguir adelante, por darme fe y por su gran misericordia.

Dedico este trabajo a mi hija y a mis padres por ser el impulso para llegar hasta donde estoy hoy en día, por estar conmigo siempre en todo momento, apoyándome, aconsejándome y dándome mucho amor.

Agradezco de todo corazón a asesor Centurión Medina Reinerio porque siempre demostró compromiso y responsabilidad en cuanto a la elaboración de mis tesis y lograr así un buen trabajo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, ara el recojo de información se utilizó una oblación muestral de 20 micro y pequeñas empresas y se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los representantes no aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad. El 95% de los representantes consideran que el uso de la gestión de calidad si favorece el rendimiento de las empresas. El 55% de los representantes tienen poco conocimiento sobre el término del liderazgo y el 50% de los representantes consideran que si realizan una adecuada aplicación del liderazgo en las empresas. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que no realizan una aplicación adecuada del liderazgo como factor relevante debido al conocimiento empírico o al poco conocimiento sobre el liderazgo y lo importante es que la aplicación adecuada del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad conlleva al éxito de las empresas.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, Microempresas.

ABSTRACT

The research had the general objective: To determine the characteristics of leadership as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, restaurant category of the Buenos Aires market, Nuevo Chimbote, 2019. The research was Non-experimental-cross-sectional design, for the collection of information, a sample of 20 micro and small companies was used and a questionnaire of 15 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 70% of the representatives does not apply leadership as a relevant factor in quality management. 95% of the representatives consider that the use of quality management if it favors the performance of companies. 55% of the representatives have little knowledge about the term of leadership and 50% of the representatives consider that if they carry out an adequate application of leadership in companies. The research concludes that the majority of representatives of micro and small companies consider that they do not carry out an adequate application of leadership as a relevant factor due to empirical knowledge or little knowledge about leadership, and the important thing is that the adequate application of leadership as relevant factor in quality management leads to the success of companies.

Key words: Quality management, Leadership, Micro-companies.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
III. Hipótesis.....	27
IV. Metodología.....	28
4.1. Diseño de la investigación	28
4.2. Población y muestra	28
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5. Plan de análisis	31
4.6. Matriz de consistencia	31
4.7. Principios éticos	34
V. Resultados.....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de resultados	41
VI. Conclusiones.....	57
Aspectos complementarios	58
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos	63

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.....	36
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.....	37
Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.....	38
Tabla 4. Plan de mejora propuesto para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.....	40

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad de los representantes	72
Figura 2. Género de los representantes.....	72
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	73
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.....	73
Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo... ..	74
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro... ..	74
Figura 7. Motivo de creación de las micro y pequeñas empresas.....	75
Figura 8. Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	75
Figura 9. Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad.....	76
Figura 10. Gestión de calidad mediante las capacitaciones	76
Figura 11. Conocimiento del término liderazgo.....	77
Figura 12. Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa.....	77
Figura 13. Aplicación adecuada del liderazgo en la empresa.....	78
Figura 14. Promoción del trabajo en equipo... ..	78
Figura 15. Tipo de líderes que se necesitan hoy en día en las empresas.....	78

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro País las micro y pequeñas empresas son de gran importancia porque impulsan el progreso del Perú, mejorando la calidad de vida de las personas mediante la estabilidad económica y sobre todo empleando a muchas personas. Así mismo la generación de puestos de trabajo benefician a las familias porque les da la oportunidad de vivir mejor, también promueve el acceso a una mejor estabilidad financiera en el caso de las familias peruanas y en el caso de las empresas favorece mejorando la rentabilidad. Es necesario resaltar que las micro y pequeñas empresas son fundamentales para lograr o mejorar el desarrollo de la economía del país.

Las micro y pequeñas empresas muy importantes porque son fuente primordial de trabajo, la gran mayoría de estas empresas son parte impulsadora de empleo y desarrollo del país, si bien es cierto la formalidad se evidencia cuando la empresa se dispone a serlo no cuando solo piensa en ganar dinero sin importarle a costa o a consecuencia de qué y de quiénes. Actualmente existen diversas formas de emprender negocios y sin lugar a duda las micro y pequeñas empresas son el boom de los negocios, pues logran emplear a un gran número de personas y favorecen el crecimiento y desarrollo de los países. Asimismo, la economía ha evolucionado desde tiempos remotos debido al emprendimiento de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, así como en la mayoría de rubros.

En todos los países del mundo entero existen micro y pequeñas empresas dedicadas a distintos sectores y rubros. “Considerando la economía formal, las micro pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% de las empresas de la región y la gran mayoría son microempresas (88,4% del total)” (Dini y Stumpo, 2018, p.13).

Rodríguez (2019) afirman lo siguiente sobre la situación de las pequeñas y medianas en América Latina:

En la mayoría de los países considerados, la participación de las micro pequeñas y medianas empresas (incluyendo micro empresas por mayor disponibilidad de datos) en la generación de puestos de trabajo supera el 50% y en la mayoría de ellos supera los dos tercios. La participación de estas empresas en el valor agregado del país es algo menor en general. Esto permite interpretar que este segmento de empresas tiene un importante potencial para desarrollar su competitividad generando cada vez más mayor valor agregado por ocupado. (p.13)

Si bien es cierto la generación de puestos de trabajo que fomenta la creación de las micro pequeñas y medianas empresas es realmente sorprendente, generalmente brindan a muchas personas un sustento a muchas familias, una oportunidad en la realidad difícil en la que vivimos hoy en día.

Solana (2016) afirman lo siguiente sobre la situación de las Mypes en Chile:

En Chile hay algo más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas (MIPE) incluidos los trabajadores por cuenta propia. Las MIPES formales alcanzan 721 mil unidades productivas en el año 2008. Además, existen más de 805 mil microempresas informales. (p.12)

En Chile, la mayoría de las micro y pequeñas empresas son informales. En este país la informalidad es lo más relevante. La informalidad genera desorden, caos, desorganización y delincuencia, es por ello que se les motiva mediante capacitaciones que

tomen conciencia y la decisión de formalizar sus micro y pequeñas empresas por el bien personal y social. La clave está en organizarse en cuanto a la formalización de negocios, es decir, la prioridad y el orden es ser formal cumpliendo con los estándares de calidad para brindar un empleo de alto grado de confianza y generando estabilidad en los puestos de trabajo.

En Argentina, las pequeñas y medianas empresas son de vital importancia para el crecimiento y progreso de la economía de dicho País, pues lo más relevante es la promoción de empleo que estas generan con el solo hecho de ser constituidas bajo las formalidades del caso. Las pequeñas y medianas empresas se encuentran con un porcentaje del 20% de informalidad, esto significa que la mayoría de empresas son formales motivo por el cual generan mayor organización y confianza para el desarrollo de la economía de dicho país (Silvera, 2017).

En Ecuador, las micro, pequeñas y medianas empresas son de vital importancia para la economía ecuatoriana, pues la mayoría de las empresas son formales debido a la alta tasa de delincuencia y desempleo (Delgado y Chávez, 2018). La situación de este país nos muestra un grado de desorganización que requiere ser frenado con orden ya mismo.

En Perú, según menciona el diario la República (2018) las empresas en nuestro país son en su gran mayoría micro y pequeña empresa y además son informales. La alta tasa de informalidad hace que las demás organizaciones se pongan las pilas para evitar el desorden a la hora de trabajar o funcionar, pues la ventaja principal de ellas es que son fuente de trabajo para millones de personas y son el motor que mueve la economía peruana.

En Nuevo Chimbote donde se desarrolló la investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a brindar servicios de una gran variedad de potajes deliciosos en el rubro restaurantes, las cuales tienen problemas de liderazgo. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Y para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos. Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Describir las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Elaborar o proponer un plan de mejora en función a los resultados de la investigación para los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.

La investigación se justifica porque permite estudiar los problemas que existen en las micro y pequeñas empresas con el objetivo de analizar y proponer maneras de solucionar o contrarrestar en parte la situación por las cuales asan estas microempresas y darle una orientación o guía en la toma de decisiones a los representantes que son los que están al frente de los negocios liderando y trabajando para sacarlas adelante.

La investigación se justifica porque sirve de guía a los estudiantes universitarios y para la sociedad en general debido a que contribuye al conocimiento público y orienta en las futuras investigaciones de los jóvenes que se interesen por estudiar los problemas de las microempresas.

La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de calidad, solo se observó el fenómeno tal y como se muestra en la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones, fue transversa porque la investigación liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad se desarrolló en un tiempo y espacio determinado, teniendo un inicio y un final específicamente el año 2019 y fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la presente investigación. Asimismo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas a las cuales se les aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento sobre el término liderazgo y el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen

un nivel de estudios de educación básica. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad debido a que desconocen su adecuada aplicación, asimismo tienen conocimiento en base a la experiencia sobre el liderazgo es decir un conocimiento empírico y finalmente no cuentan con estudios superiores universitarios pero lo ideal sería que continúen con culminar sus estudios y se superen para que lideren y tomen mejores decisiones en los negocios, logrando el éxito de las micro y pequeñas empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Costa (2015) en su tesis *Liderazgo y dirección de empresas en el s. XXI, 2015, España*. Tuvo como objetivo general el siguiente: Comparar la relación entre el estilo de liderazgo (auténtico-por valores, por objetivos y por instrucciones) y el clima laboral. Por consiguiente, el diseño de la investigación fue un estudio experimental complementario a la revisión teórica, consistente en la administración del cuestionario Authentic Leadership Questionnaire(ALQ) y la Escala de Clima Laboral a una muestra de trabajadores/as de empresas de la provincia de Girona para analizar y relacionar los estilos de liderazgo con el clima laboral. Para la recolección de datos se utilizó: Los dos instrumentos están validados y adaptados y son de tipo autoaplicado con un tiempo de respuesta estimado de entre 5y 10minutos. A nivel de respuesta consisten en una escala Likert de 5 puntos en cada uno de los ítems. Las dos escalas presentan una buena fiabilidad y validez interna como demuestran los resultados de los estudios de construcción y validación de las mismas. Así mismo los resultados fueron los siguientes: La empresa 1 ha obtenido una puntuación media directa de 90,60 puntos (tabla 1), la cual cosa quiere decir que la percepción del clima laboral por parte de los empleados de la empresa está en el percentil 70(tabla 2), o lo que es lo mismo, que su percepción está por encima del 70% de las empresas en general. La empresa 3 ha obtenido una puntuación similar a la 1, en este caso una puntuación media directa de 92,74 (tabla 1) cosa que significa que la percepción del clima laboral por parte de los empleados también está en el percentil 70 (tabla 2).

Finalmente, la empresa 2 ha obtenido una puntuación media directa de 117,57 puntos (tabla 1), la cual cosa quiere decir que está en el percentil 100 (tabla 2), cosa que significa que su percepción está por encima del 100% de las empresas. Como se observa en la tabla 3, la empresa 1 ha obtenido una puntuación directa de 43,20 puntos, la cual cosa quiere decir que la percepción jefa por parte de los empleados de la empresa está en el percentil 6 sobre 10, o lo que es lo mismo, que su percepción está por encima del 60% de las empresas en general. En esta subescala la empresa 3 ha obtenido una puntuación similar a la 1, en este caso 45,79 (tabla 3) cosa que significa que la percepción del jefe por parte de los empleados también está en el percentil 6 sobre 10. Como en la escala de Clima Laboral, finalmente la empresa 2 ha obtenido una puntuación directa de 58,57 puntos (tabla 3), la cual cosa quiere decir que está en el percentil 9. Podemos afirmar que su percepción sobre el jefe está por encima del 90% de las empresas. Como se observa en la tabla 4, el líder de la empresa 1 es valorado con una puntuación media directa de 33,30 puntos (de un total máximo de 64 puntos) por sus empleados lo cual lo sitúa en una posición de 5,20 en una escala de 0 a 10. En el caso del líder de la empresa 2, es valorado por sus empleados con una puntuación media directa de 58,90 (de un total de 64 máximos) lo cual lo sitúa en una posición de 9,20 en una escala de 0 a 10 puntos. Como se observa en la tabla 5, el líder de la empresa 1 se evalúa con una puntuación directa de 39 puntos (de un total máximo de 64 puntos) lo cual lo sitúa en una posición de 6,09 en una escala de 0 a 10. En el caso del líder de la empresa 2, su puntuación directa es de 52 (de un total de 64 máximos) lo cual lo sitúa en una posición de 8,12 en una escala de 0 a 10 puntos. En el caso del líder de la empresa 3, tiene una puntuación directa de 58 puntos (del total de 64 posibles) y por lo tanto se sitúa en una posición de 9,06 en una escala de 0 a 10

puntos. Finalmente las conclusiones son las siguientes: Finalmente, los resultados generales demuestran que la dirección y el liderazgo auténtico, basado en valores se relaciona directamente de forma positiva con el clima laboral, constructo formado por factores como son: la percepción del puesto de trabajo; el salario; la organización laboral; la autonomía y participación; los horarios y conciliación con la vida personal; las condiciones físicas del puesto; la relación con los compañeros; las relaciones con los jefes y las posibilidades de promoción. De modo general, se concluye que el estilo de Liderazgo Auténtico, basado en valores pragmáticos, éticos y poéticos, mejora la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los trabajadores. El estudio del Liderazgo Auténtico y de la Dirección por Valores, está alcanzando cada vez más importancia entre las investigaciones sobre liderazgo y dirección de equipos. Por esta razón, el objetivo de este trabajo ha sido relacionar los estilos de liderazgo y el clima laboral. Evidentemente el debate alrededor de estas dos variables no puede considerarse cerrado, ya que únicamente se ha intentado demostrar con evidencias empíricas una relación teóricamente demostrable y ampliamente desarrollada en la parte de revisión teórica. El estilo de liderazgo auténtico y la dirección por valores, generan condiciones para una relación basada en la confianza entre la dirección y los trabajadores. Ayuda a desarrollar los puntos fuertes y ser más positivos y a medio y largo plazo mejora la capacidad general de desempeño de la organización. También se ha cumplido el objetivo general del presente trabajo ya que se ha comparado, de forma extensa la relación entre el estilo de liderazgo (auténtico-por valores, por objetivos y por instrucciones) y el clima laboral. Se considera, que los directivos que muestren liderazgo auténtico y dirigen por valores, estarán mejor preparados para superar las dificultades e influir positivamente sobre sus empleados.

Además, en entornos dinámicos de trabajo y en economías inestables como las actuales, los trabajadores cada vez más miran a sus líderes para orientarse y encontrar una dirección clara, coherente y que demuestre seguridad.

Antecedentes Nacionales

Salinas (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Tuvo como objetivo general el siguiente: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Por consiguiente, el diseño de investigación que se aplicó a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey fue No experimental, Transversal, asimismo se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017 y una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Para la recolección de datos se utilizó: La técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado. Así mismo los resultados fueron los siguientes: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad. El 60% son de sexo femenino. El 60% tienen secundaria completa. El 60% se desempeña como administrador de su negocio. El 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más. El tiempo de permanencia de la empresa de la ciudad de Huarmey indica que el 40% oscila de 7 años a más. El 50% tiene de 6 a 10 colaboradores. El 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarmey son personas no familiares. El 70%

de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias. El 60% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento del término Gestión de Calidad. El 80% de los emprendedores indican que no conoce técnicas modernas de Gestión de Calidad. El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas menciona que sus colaboradores que no se adaptan a los cambios. El 70% de los representantes conoce la Observación. El 80% de los representantes encuestados manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 80% de los emprendedores encuestados indicaron que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. El 50% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento sobre liderazgo. El 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar. El 60% de los representantes no se consideran ser buenos líderes dentro de su organización. El 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo. El 70 % de los emprendedores no ayuda a sus colaboradores a resolver de manera correcta sus errores. El 80% de los representantes encuestados si consideran que el liderazgo es primordial para las empresas. El 60% de los representantes encuestados considera que el tipo de líderes que necesitan las empresas son los que construyan un proyecto de futuro. Finalmente, las conclusiones son las siguientes: La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen una edad promedio de 31 a 50 años de edad, liderado en la dirección de la empresa por mujeres, con grado de instrucción secundaria completa, desempeñando el cargo como administradoras, con la mayoría relativa que desempeñan el cargo más de 7 años. La mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017

tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 años a más, la mayoría de sus negocios laboran personas no familiares, fueron creados con el objetivo de generar ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familias. La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, la gran mayoría con desconocimiento sobre las técnicas modernas de la misma, la mayoría con dificultades para su implementación al no adaptarse a los cambios, conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal; la gran mayoría de los representantes afirma que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. La mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y 45 la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Goicochea (2016) en su tesis *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro de restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015*. Tuvo como objetivo general el siguiente: Determinar las principales características de la

Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio –rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Por consiguiente, la metodología fue No Experimental-Transversal, Descriptiva. Se utilizó una población constituida por 10 micro y pequeñas empresas. La muestra para la presente investigación fue el 100% de las micro y pequeñas empresas. Así mismo los resultados fueron los siguientes: El 80% de los representantes legales de las MYPES tienen una edad de 31 a 50 años. El 70% de los representantes legales de las MYPES son Varones. El 70% de los representantes legales de la Mypes son casados. El 100% de los representantes legales de la Mypes son peruanos. El 40% de los representantes legales de la Mypes tienen el grado de instrucción de secundaria. El 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados son Dueños. El 30,0% de las MYPES tienen una antigüedad más de 7 años. El 60% de las MYPES tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores. El 60% de las MYPES sus trabajadores cuentan con una estabilidad

laboral permanente. El 90% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad. El 80% de las MYPE si tienen Misión y Visión. El 60,0% de las MYPE si tienen su organigrama y su manual de funciones. El 70,0% de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad en el restaurante. El 80,0% de las MYPE si realiza capacitaciones para sus trabajadores. El 60,0% de las MYPE manifestó que solo algunos de sus trabajadores están preparados para las funciones que cumplen cada uno. El 90,0% de las MYPES su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos. El 100,0% de los representantes legales de las MYPE si controla la preparación de los alimentos en el restaurante. El 60,0% de los representantes legales de las MYPE si evalúa el proceso de atención al cliente. El 90,0% de los representantes legales de las MYPE realizan sus actividades de compra de forma planificada. El 100,0% de las MYPE si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima. El 40,0% de las MYPE si realizan algún evento, plato especial o promoción en fechas especiales. el 80,0% de las MYPE realizan su publicidad por medio de paneles. El 90,0% de los representantes legales de las MYPE califica como buena el clima laboral en el restaurante. El 50,0% de los representantes legales de las MYPE manifestaron que el aspecto que tendría que mejorar su restaurante es en la infraestructura del local. Finalmente, las conclusiones son las siguientes: Respecto a los representantes legales Se llegó a la conclusión que el total de representantes legales de la MYPE encuestadas son peruanos, la mayoría de ellos son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría de ellos son del género masculino, cuentan con estudios secundarios y la gran parte son casados. Respecto a las MYPE Se concluye que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 7 años a más, y la cantidad de trabajadores que

cuentan estas MYPE son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes. Respecto a la gestión de calidad En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

Huallpahuque (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores-Huaraz 2014*. Tuvo como objetivo general el siguiente: Describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de dos tenedores en Distrito de Huaraz, 2014. Así mismo tuvo como objetivos específicos los siguientes: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores en Distrito de Huaraz, 2014. Identificar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de dos tenedores en Distrito de Huaraz, 2014. Por consiguiente, la metodología fue de nivel

descriptivo y se aplicó un diseño no experimental (Transaccional o Transversal). La población para este estudio fueron los dueños, gerentes o representantes legales de todas las MYPE del Sector Servicios - Rubro Restaurantes de Dos tenedores en el Distrito de Huaraz, siendo un total de 21 MYPE. En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado por 13 preguntas y respuestas cerradas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (3) y a la variable en estudio: Gestión de Calidad. Así mismo los resultados fueron los siguientes: El 33,3% manifiestan tener de 36 - 45 años de edad. El 51,5% son mujeres. El 33,3% cuentan con estudios Superiores Universitarios. El 52,4% señalan que hay una deficiencia aplican la mejora continua en el proceso de elaboración de alimentos. El 36,4% indica que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr un buen resultado respecto al establecimiento de objetivos dentro de la empresa. El 38,1% afirman que son indiferentes a hacer un seguimiento detallado de los problemas que se generan en el proceso de preparación de alimentos. El 42,9% afirman no identifican las causas que se puede presentar en la empresa respecto a la identificación de las posibles causas que genera problemas en el proceso de preparación de alimentos. El 47,6% afirman que se indican de una manera informal sobre cómo proceder en el proceso de preparación de alimentos respecto a la planificación de soluciones a los problemas suscitados en el proceso de preparación de alimentos. El 33,3% manifiestan que no es necesario realizar cambios para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos respecto al generación de cambio en la empresa. El 42,9% responden que no es necesario establecer un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos porque tienen amplia experiencia en el tema respecto al establecimiento de un sistema de

medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos. el 33,3% manifiestan que seleccionan de forma estandarizada la mercadería para brindar un producto de calidad respecto a la selección estandarizada de insumos para mejorar la calidad en la preparación de los alimentos. El 42,9% manifiesta que no es necesario evaluar los resultados del proceso de preparación de alimentos ya que sus empleados conocen lo suficiente del mismo respecto a la medición de resultados del proceso de preparación de alimentos. El 33,3% señalan que es irrelevante respecto al proporcionar información sobre el proceso de preparación de alimentos. Finalmente, las conclusiones son las siguientes: La mayoría de los empresarios encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, tienen de 36 - 45 años de edad, son mujeres emprendedoras, con estudio superior universitario. La gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como la aplicación de la mejora continua y la realización de cambios en el proceso, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de dos tenedores en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo los resultados nos muestran que el mayor porcentaje de los empresarios no aplican el ciclo de PHVA en la estructura operacional de la organización.

Antecedentes Locales

Luna (2016) en su tesis *Gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Tuvo como

objetivo general el siguiente: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Para dar cumplimiento al objetivo general se planteó tres objetivos específicos que son los siguientes: Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación se ha desarrollado utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90, quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de género masculino. El 52,2% tienen una edad entre 18 a 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad. El 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 69,6% son formales. El 65,2% mantienen a sus trabajadores en condición informal. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. El 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua. El 47,8% de los encuestados se desempeñan como dueños. El 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio. El 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores. Finalmente, las conclusiones son las siguientes: La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género

masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

Torres (2016) en su tesis *Gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo general el siguiente: Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. A su vez para dar cumplimiento al objetivo general se planteó tres objetivos específicos que son los siguientes: Determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de

Calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación que se desarrolló fue un diseño no experimental transversal, descriptivo, se utilizó una muestra poblacional dirigida a 18 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo estos resultados: El 77.8% de los representantes son hombres. El 44.4% tiene una edad promedio de 45 a 50 años. El 44.4% tienen estudios básicos. El 50% cuenta con un promedio de 1 a 10 trabajadores. El 72.2% tiene más de 5 años en el negocio. El 61.1% desconoce de las técnicas de gestión empresarial. El 55.6% conoce técnicas de mejora continua. El 38.9% desempeñan el cargo de jefes. El 83.3 % sigue un plan de negocios estratégico. El 38.88% prefieren el ceviche. El 100% tienen mayor volumen de concurrencia los fines de semana. El 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa. El 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos. El 38.9 % cuenta con clientes más satisfechos. El 44.4% ha desarrollado más su tiempo gerencial en el área de RR.HH. Finalmente, las conclusiones son las siguientes: Respecto a los datos generales del encuestado La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio- rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria. Con respecto a los datos generales de la empresa. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote 2013, tienen de 1 a 10 trabajadores, con un tiempo de actividad empresarial de 5 años a mas, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, presentándose ante sus trabajadores como jefes, por

consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana. Respecto a la gestión de calidad de la empresa La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Aranda (2017) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Además, para lograr el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. La investigación se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, luego de una investigación se encontró una población de 149 unidades económicas a la cual luego de aplicarle la fórmula para determinar el tamaño de muestra, se encontró una muestra de 27 microempresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 51.9% de los representantes legales tienen entre 31 y 50 años. El 51.9% de los encuestados son de sexo femenino. El 51.9% de los encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria. El 40.8% de los encuestados tiene el cargo de administrador de la empresa. El 48,2% de los representantes tienen de 6 años a más en el cargo. El 59.3% de los restaurantes tiene de 6 años a más de actividad. El 59.3% de los restaurantes tiene de 1 a 5 trabajadores en el negocio. El 44.5% de restaurantes los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario. El 59.3% de los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias. En el 88.9% de los restaurantes se establece los logros, criterios y estrategias las cuales serán parte del servicio a brindar. En el 92.6% de los restaurantes se realiza un seguimiento detallado de los problemas que podrían darse en el proceso de preparación de alimentos. Para el 88.9% de los restaurantes se analizan las posibles causas que generan problemas en el proceso de preparación de los alimentos. En el 100% de los restaurantes se planifican soluciones a los problemas en el proceso de preparación de alimentos. En el 96.3% se implementan los cambios en la empresa para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos. En el 92.6% de los restaurantes se ha establecido un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos. El 62.9% de los restaurantes ha

registrado el nombre de su establecimiento en INDECOPI, esto a pesar que parezca un dato banal influye en la gestión de la empresa, debido a que no se tiene certeza que los procedimientos desarrollados por el restaurante puedan perdurar en el tiempo y no ser registrados por otra persona, lo cual haría que la empresa pierda competitividad y presencia en el rubro. En el 59.3% de los restaurantes consideran el poseer un buen sistema de almacenamiento de insumos, poseer un sistema de manejo de inventario y selección de productos frescos como aspectos de la calidad de los insumos que adquiere. En el 96.3% de los restaurantes se observa constantemente cómo opera y si se están alcanzando los objetivos en el proceso de preparación de alimentos. En el 63.0% de los restaurantes se proporciona a sus clientes información acerca del proceso de preparación de alimentos. En el 74.1% de los restaurantes poseer planes de formación a los empleados, poseer una amplia cartera de proveedores certificados de insumos, controlar y retroalimentar durante el proceso de elaboración de alimentos, permanente y clara transferencia de información a los trabajadores como aspectos de la mejora continua en los que se centran. Finalizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes legales (51.9%) tienen entre 31 y 50 años, son de sexo femenino (51.6%), tiene grado de instrucción superior universitaria (51.9%), tienen el cargo de administrador de la empresa (40.7%) y tienen de 6 a más años en el cargo (48.2%). La mayoría de los restaurantes (59.3%) tiene de 6 años a más de actividad, tienen de 1 a 5 trabajadores en el negocio (59.3%), los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario (44.5%) y los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias (59.3%). La mayoría de los restaurantes (88.9%) establece los logros, criterios y estrategias las cuales serán parte del servicio a brindar, se realiza un seguimiento detallado de los problemas que se podrían

darse en el proceso de preparación de alimentos (92.6%), se analizan las posibles causas que generan problemas en el proceso de preparación de los alimentos (88.9%), se planifican soluciones a los problemas en el proceso de preparación de alimentos (100%), se implementan los cambios en la empresa para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos (96.3%), se ha establecido un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos (92.6%), han registrado el nombre de su establecimiento en INDECOPI (63%), consideran el poseer un buen sistema de almacenamiento de insumos, poseer un sistema de manejo de inventario y selección de productos frescos como aspectos de la calidad de los insumos que adquiere (59.3%), se observa constantemente cómo opera y si se están alcanzando los objetivos en el proceso de preparación de alimentos (96.3%), se proporciona a sus clientes información acerca del proceso de preparación de alimentos (63%) y poseen planes de formación a los empleados, poseen una amplia cartera de proveedores certificados de insumos, controlar y retroalimentar durante el proceso de elaboración de alimentos, permanente y clara transferencia de información a los trabajadores como aspectos de la mejora continua en los que se centran (74.1%).

2.2. Bases teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas que se constituyen de manera emprendedora, es decir, la necesidad es la principal cómplice de la formación de las micro y pequeñas empresas porque son únicamente creadas para generar beneficios o lucro. Son entidades que permiten mejorar la calidad de vida no solo de las personas que

las forman sino de muchas más personas que gracias a ellas obtienen un lugar de trabajo y un sueldo que les permite salir de la situación de necesidad y pobreza en las que muchas veces se encuentran (Mungaray, Ramírez y Flores, 2019).

Importancia de las micro y pequeñas empresas como factor de bienestar, crecimiento y desarrollo

Las micro y pequeñas empresas son una gran fuerza motora que conecta el progreso con el desarrollo generando bienestar y crecimiento a nivel personal y social. En la actualidad existen casos extraordinarios que nos llevan a imitar nuevos modelos con un plan de mejora para seguir este patrón de crecimiento y desarrollo. La competitividad es el resultado de uso que le das a los recursos que tienes disponibles en tu empresa para lograr tus objetivos (Ramírez, Osorio, G. y Osorio, G., 2017).

Es importante señalar que la informalidad afecta en su mayoría a estas unidades económicas, razón por la cual se recomienda que traten en lo posible de ser formales y estar al día con todos los documentos pertinentes y cumpliendo siempre con las exigencias del mercado. Esta situación realmente es preocupante, porque las cifras de informalidad en los últimos años han ido aumentando, pues las autoridades respectivas no toman cartas en el asunto. Esta situación les compete tanto a los gobiernos municipales, locales y regionales para que tomen buenas decisiones teniendo en cuenta las prioridades de la población más allá de sus intereses personales, esa sería la única forma de sacar adelante al país, pese a la alta tasa de corrupción que se ha reportado en los últimos tiempos, debemos de actuar con ética y con valores.

Las micro y pequeñas empresas en la sociedad

Una sociedad es fundamental la formación de las micro y pequeñas empresas puesto que contribuye a la reducción de la pobreza, favorece el empleo, mejora la calidad de vida de muchas personas. Es importante reconocer y colaborar con las micro y pequeñas empresas, porque son ellas las que impulsan el movimiento y desarrollo de la economía de los países, al ser fuente generadora de empleo. La oportunidad de creación de las micro y pequeñas empresas para la sociedad es de vital importancia porque favorece el crecimiento y desarrollo de la sociedad y por ende también del país. Es imprescindible tener en cuenta que el avance tecnológico con el pasar del tiempo favorece al crecimiento de las micro y pequeñas empresas solo si estas logran aprovechar esta oportunidad de desarrollo.

Emprendimiento y oportunidades de éxito mediante las micro y pequeñas empresas

Según Sánchez (2015) el emprendimiento es nato en los microempresarios o en personas que les agrada el mundo de los negocios por ello son personas proactivas, son capaces de vencer sus propios miedos y temores, no temen arriesgar, siempre tienen la mente positiva y sobre todo son seguros de sí mismos y saben que lo más importante que tienen es su cerebro lleno de conocimientos adquiridos en la universidad de la vida.

Asimismo, los emprendedores cuentan con capacidades, destrezas, habilidades y conocimientos, por ello son valiosos para las empresas más aún si son profesionales con experiencia, razón por la cual lo tienen todo para llegar a alcanzar el éxito a nivel personal, profesional y empresarial. Es fundamental la capacitación constante de los emprendedores

pues saben que el tiempo es valioso y no se detiene y que para ganarles al tiempo deben leer mucho, analizar las situaciones actuales, rodearse de gente exitosa y capacitarse con frecuencia es la única manera de ganarle a tiempo y hacerle frente a la competencia.

Por otra parte, es importante que la empresa logre crear confianza en los clientes a través de los productos con altos estándares de calidad que debe ofrecer al mercado generando un efecto rebote que sería logrando posicionamiento y una competencia justa con los demás micro y pequeñas empresas que son del mismo rubro que brindan productos similares con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes y obtener mediante este proceso lucro o beneficio.

La innovación continua favorece el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas

Con el pasar del tiempo la tecnología ha ido evolucionando, los procesos han ido cambiando, asimismo se han agregado nuevas formas de hacer negocio, nuevas normas y leyes, lo cual favorece en gran medida a todo el mundo solo si se sabe aprovechar esta oportunidad es por ello que también se necesita aprender todo sobre plataformas, software y sobre todo en sistemas de computarización. Es importante empezar por conocer las necesidades de los clientes para que en base a ello se planteen las estrategias de cómo o qué es lo que necesitamos innovar para satisfacer sus necesidades y lograr que los clientes se fidelicen con la empresa posicionando a ésta significativamente en el mercado. La innovación juega un gran dentro del mundo de los negocios y dentro de la sociedad (Bermejo, J., Bermejo, J. y López, 2014).

Gestión de calidad

La gestión de calidad es la administración de acciones coordinadas que contribuyen a generar equilibrio entre lo que se desarrolla para lograr lo propuesto. Las empresas trabajan día a día con el énfasis en la satisfacción de los clientes, tanto en la calidad del producto que les brindan como en el precio. Para lograr que los consumidores estén contentos, se lleva a cabo un proceso de verificación o control de calidad para seguir los pasos del proceso de elaboración de los productos, desde el inicio hasta el final cuando estos son puestos a la venta. La gestión de calidad permite que las organizaciones brinden servicios y productos de manera eficiente y sobre todo con confianza de modo que la calidad se vea en los resultados (Repullo, 2014).

Tipos de Calidad

Según Jabaloyes, Carot y Carrión (2020) el cliente es lo más importante para un negocio, es decir la satisfacción de éste asegura que el cliente regrese o recomiende el servicio y el producto, asimismo la eficiencia con la que se debe aprovechar los recursos deben ser los más adecuados posibles para obtener productos competitivos, porque un cliente merece el mejor trato a la hora de brindar y el servicio y la mejor calidad en productos, es por ello que a continuación se hablará de cuatro tipos de calidad:

- Calidad de diseño: este tipo de calidad de diseño se refiere a el uso eficiente de los recursos a la hora de diseñar el producto logrando como producto final lo más novedoso, bueno, económico y satisfactorio para el cliente que lo consuma.

- Calidad de conformidad: se refiere a la coherencia de los requisitos de la elaboración del producto con el servicio obtenido, es decir es satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo con las exigencias del mercado y para un buen servicio de calidad es importante tener buena calidad en el diseño.
- Calidad de disponibilidad: este tipo de calidad significa que en cualquier momento la empresa puede disponer sin problema alguno del producto final.
- Calidad de servicio: este significa que para que se logre un buen servicio de calidad es importante tener buena calidad en el diseño y buena calidad de conformidad.

Sistemas de gestión de calidad

Los sistemas de gestión de la calidad están diseñados únicamente para verificar el proceso de los estándares de calidad, además, permite la fiscalización en cada paso de elaboración de los productos antes y después de la elaboración. Es fundamental contar con sistemas que nos ayuden a racionalizar el tiempo y dinero, favoreciendo la confianza de los clientes que son la razón de ser de los negocios en el mundo (Cortés, 2017).

Implementación de los sistemas de gestión de calidad

En todo tipo de organización es necesario implementar un nivel de fiscalización de calidades, porque genera agilidad en los procesos de fabricación y elaboración de los pedidos y de los productos para su pronta salida al mercado. Si bien cierto ningún producto puede salir al mercado sino ha sido previamente verificado y analizado bajo aspectos de gestión de calidad que certifique su calidad (Cuatrecasas, 2011).

Liderazgo

Según Cañeque (2017) el liderazgo es el arte de direccionar a otras personas, es decir es nato el poder de lograr influir en los demás para encaminarlos y lograr que cada uno de ellos obtengan seguridad en sí mismos, favoreciendo su crecimiento y desarrollo personal y profesional. Es un estrategia a hora de diseñar, crear y plantear estrategias para después aplicarlas en los procesos de la organización de modo que todo encaja y se llega a lograr un equilibrio favoreciendo la obtención de los objetivos a través de resultados excelentes.

El liderazgo es la habilidad de influencia que puede tener una persona sobre un equipo de trabajo, para lograr los objetivos en común y beneficiándose todos. Para que el liderazgo sea eficiente es importante que la persona sepa escuchar, que sea tolerante y se ponga en el lugar de los demás para comprender sus emociones, sentimientos y sus temores para que en base a ello conduzca el equipo de trabajo de la mejor manera posible.

Las empresas hoy en día compiten por ser las mejores en el mercado y solo ganaran si contratan a los mejores para su equipo de trabajo, es muy importante las capacitaciones y el esfuerzo de quemarse las pestañas estudiando porque como resultado tendrás un buen trabajo, buen sueldo y bienestar personal tanto como emocional. La motivación de sentirse bien con uno mismo fomenta nuevas ideas de crecimiento y desarrollo ello conlleva a la innovación e implementación de una combinación de estrategias relacionadas entre sí para conseguir éxito en base a resultados favorables en el mercado y nuestros clientes (García y Recas, 2017).

Líder

Un líder es la persona que está en la capacidad de ejercer acciones o tomar decisiones que favorezcan la productividad y rentabilidad de las organizaciones. El líder posee la habilidad más preciada de todas que es la empatía y la influencia, porque conecta y sincroniza las acciones de un conjunto de personas para que estas se sientan familiarizadas con los objetivos y tengan la motivación necesaria para poder alcanzarlos (Adame, 2017).

El líder es aquella persona con la fuerza motivadora, empático, visionario y realista que no solo piensa a nivel personal sino a nivel social y global, involucrando de una o de otra manera a las personas idóneas. Es fundamental que el liderazgo se implemente de modo que funcione en el ámbito eficiente para lo cual se implementó. El liderazgo no es de nacimiento, es una forma o un estilo de manejar un equipo de trabajo con el objetivo de generar ganancia y prestigio en los clientes así también fidelizarlos con la empresa.

Según lo que nos manifiesta el autor en el párrafo anterior es que el líder se hace con la práctica y sobre todo con el ejemplo y el carácter que este adquiera gracias a la madurez y experiencia que experimente a lo largo de su vida en el camino de los negocios.

Tipos de Liderazgo

Según Ruiz (2017) los tipos o estilos de liderazgo son los siguientes:

-Liderazgo espontáneo: se refiere a la persona que surge de la necesidad, es decir, cuando existe un problema la persona sale a flote solucionando asertivamente el problema.

-liderazgo tradicional: se refiere a heredar el puesto de líder a otra persona que no cumple las expectativas para asumirlo, es decir, en las grandes empresas por ejemplo el dueño fallece y deja todo como herencia a su hijo y éste que nunca le gustó los negocios no cumple con los requerimientos para el puesto.

-Liderazgo autoritario: se refiere al líder que no toma en cuenta las opiniones o sugerencias de los demás a la hora de decidir pues solo piensa en sí mismo obviando el interés común.

-Liderazgo democrático: es todo lo contrario al líder autoritario, porque este si toma en cuenta las opiniones de los demás, aceptando las participaciones de su equipo de trabajo, llegando a un acuerdo para que finalmente tome la decisión más acertada y adecuada.

-Liderazgo liberal: se refiere a generar confianza en los demás miembros de su equipo permitiéndoles que ellos tomen el análisis del problema y por ende la decisión más pertinente solucionando el problema y logrando así seguridad en ellos mismos y sobre todo mejorando sus capacidades.

-Liderazgo carismático: se refiere a la persona que es capaz de motivar y se convierte en un ejemplo de inspiración y superación pues son empáticos, son visionarios, son proactivos, son perseverantes y positivos.

-liderazgo autocrático: se refiere a la imposición de la acción del liderazgo a través de una persona que considera que todo se debe de realizar de acuerdo a su manera errónea de creer que los demás deben obedecer lo primero que se le ocurre en su mente ignorante

o en la mayoría de casos lo hacen sabiendo que lo único que desean lograr es su objetivo personal.

-Liderazgo comunicacional: se refiere a que el líder crea una comunicación adecuada con los miembros del equipo que dirige, logrando que todos los temas, problemas se solucionen en armonía y confianza.

-Liderazgo manipulador: se refiere a hacer abuso de su poder de liderazgo creando un ambiente inadecuado, donde el líder toma decisiones por el bien personal sin importar las opiniones de los demás.

Los mitos, errores o la falsa concepción del Liderazgo

Según Martínez, V., Martínez, R. y Hernández, C. (2018) existen varios mitos y creencias a la hora de percibir el significado del liderazgo, a continuación, tenemos lo siguiente:

-Crear que el liderazgo es nato, y que no se forma o se hace en el camino de la vida: en realidad el papel de líder puede ser asumido no solo por algunas personas, sino que todos tienen la capacidad de desarrollar esta gran habilidad. Así que se descarta el mito o creencia de que solo son líderes aquellos que nacen con la capacidad totalmente falso todos los que se lo propongan pueden serlo.

-Confundir la responsabilidad con lo que le conviene a uno como por ejemplo el lucro antes que desarrollar un liderazgo profesional y responsable: se refiere a que en muchas ocasiones las personas ya sea por conveniencia o por desconocimiento o ignorancia confunden el ser líderes con la obtención de sus prioridades personales como

el dinero, tener mejor lugar en la organización y aprovecharse del poder de influencia que ejerce. Sin embargo, el ser líder es una gran responsabilidad y debe ser asumida con profesionalismo y ética.

-Crear que ser popular o admirado por los demás es ser buen líder: el objetivo principal de todo líder responsable y con vocación de servicio es aplicar un estilo de liderazgo eficiente y eficaz para tener como resultado final el logro de sus objetivos y metas.

-Crear que, porque el ser influyente en los demás les da derecho a hacer con los demás lo que se les venga en gana, manipulándolos: esto se refiere a que el líder no debe descuidar o perder de vista en ningún momento su objetivo primordial, porque cuando suceda esto es difícil actuar con ética, porque es más fácil aprender a actuar mal que actuar bien y hacer lo mejor posible, dando lo mejor de cada uno.

El liderazgo autentico

La autenticidad se logra siempre y cuando uno sea real y original es decir no se puede ser autentico si se vive pendiente del resto o imitando a los demás, los líderes deben lograr ser originales y éticos para ello pueden guiarse de los ejemplos y experiencias de los demás tomando esto como referentes y más no como copia o imitación. El objetivo principal de este tipo de liderazgo autentico es aprender de sus errores, adquirir la experiencia necesaria y utilizar lo aprendido para ser cada día mejor y guiar a su equipo de la mejor manera posible hacia la consecución de sus objetivos (Business y Monrabá, 2019).

Liderazgo gerencial

Para Lazzati y Tailhade (2019) los conceptos de gerencia y liderazgo son totalmente diferentes se relacionan entre sí pero no es lo mismo, por una parte el liderazgo es señalar la dirección o la visión de lo que se quiere lograr y hacia donde se tiene que ir, además encamina a las personas por el rumbo adecuado sin perder de vista los objetivos planteados y también inspira mediante la motivación a los miembros del equipo para que trabajen con énfasis y positivismo ara conseguir sus metas propuestas.

Por otra parte, la gerencia es planear con antelación los objetivos elaborando un presupuesto de lo que se tiene que invertir, además es delegar funciones y procurar la organización y solucionar los inconvenientes controlando los temas y las situaciones.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas (MYPE): son unidades económicas que surgen de las necesidades de escasez, pobreza y desempleo con objetivo de lucro formada para generar empleo y mejorar la calidad de vida de los dueños. Asimismo, son fuente de crecimiento y motor de movimiento de la economía del país.

Gestión de calidad: es un conjunto o sistemas de gestión de procesos para verificar el cumplimiento de estándares de calidad en la elaboración y fabricación de un producto en la empresa. Así mismo es una herramienta que favorece el desarrollo correcto de los procesos de las empresas minimizando los riesgos la pérdida de tiempo y dinero y asegura los estándares de calidad de los productos.

Liderazgo: es el arte que posee una persona para influir en un grupo de personas y reúne características idóneas para ser un líder. Además, es un conjunto de acciones que son ejecutadas por una persona cuyo nombre es líder, con el único objetivo de mantener un orden para alcanzar el objetivo o las metas propuestas en el plan de trabajo de las organizaciones.

Líder: es la persona que cuenta con características, habilidades, capacidades y competencias y cualidades idóneas para dirigir y conducir al éxito mediante la comunicación y empatía a un equipo de trabajo. Asimismo, es un eje muy importante en la dirección y administración de las empresas para lograr objetivos con eficiencia.

Auténtico: se refiere a que es preferible ser original y real a ser imitador de los demás, es importante tomar las experiencias y ejemplos de los demás como referentes, pero para ser mejores a la hora de ejercer el liderazgo.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado: El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

Fue no experimental porque se realizará sin manipular a la variable liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, sólo se observó el fenómeno tal y como se muestra en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque la investigación liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad se realizó en un espacio de tiempo definido, teniendo un inicio y un final específicamente el año 2019.

Fue descriptivo porque sólo se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.

4.2. Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 20 micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, en Nuevo Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través del sondeo. (Ver anexo 3).

Muestra

Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, en Nuevo Chimbote, 2019. (Ver anexo 3).

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes	Son personas que emprenden un negocio y buscan oportunidades en el mercado a través de su actividad empresarial con la finalidad de obtener ganancias.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas de diferentes edades, de distinto género, con diferente grado de instrucción, que cumplen un cargo de dueños en un tiempo específico.	Edad	-18 a 30 años -31 a 50 años -51 a más años	Razón
			Género	-Masculino -Femenino	Nominal.
			Grado de instrucción	-Sin instrucción -Educación básica -Superior universitario -Superior no universitario	Nominal.
			Cargo	-Dueño. -Administrador	Nominal.
			Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Razón

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de las micro y pequeñas empresas	Son unidades constituidas con el único objetivo de beneficio o lucro.	La microempresa tiene un tiempo de permanencia en el mercado, una cantidad de personal que pueden ser familia o no y con el objetivo de ganar dinero.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	-De 0 a 3 años. -De 4 a 6 años. -De 7 a más años.	Razón
			Objetivo de creación de la empresa	-Generar ganancia -Subsistencia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	Es un conjunto de acciones que permiten obtener estándares de calidad factibles para los clientes. El liderazgo es una técnica de suma importancia porque influyen en otras personas para que logren unir esfuerzos y juntos mejorar ante las exigencias del mercado.	Es realizar acciones para que todas las personas de la empresa estén motivadas y conozcan el desarrollo de sus funciones con el objetivo de alcanzar los objetivos y metas planificados en cuanto a los estándares de calidad de los productos y por ende la satisfacción y confianza por parte de los clientes fidelizándolos y posicionando la marca y la empresa en el mercado y en las mentes de los consumidores	Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	-Sí -A veces -No	Nominal
			Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad	-Si -A veces -No	Nominal
			Gestión de calidad mediante las capacitaciones	-Si -A veces -No	Nominal
			Conocimiento del término liderazgo	-Si -Tiene poco conocimiento -No	Nominal
			Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa	-Si -A veces -No	Nominal
			Aplicación adecuada del liderazgo en la empresa	-Sí -No -Tiene poco conocimiento	Nominal
			Promoción del trabajo en equipo	-Sí -No -A veces	Nominal
			Tipo de líderes que necesitan hoy en día las empresas	-Si -A veces -No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado con 15 preguntas: Las 5 primeras dirigidas a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 2 siguientes dirigidas a las características micro y pequeñas empresas y las 8 últimas dirigidas a las características de una gestión de calidad bajo el enfoque del marketing. (Ver anexo 4).

4.5. Plan de análisis.

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el Programa Informático Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó el Programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el Programa Portable Document Format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el Programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Finalmente se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante en	Objetivo general: -Determinar las características del liderazgo como factor	Liderazgo o como factor relevante en la gestión de calidad.	Se utilizó una población de 20 micro y pequeñas empresas. La información	Fue de diseño no experimental, Transversal y Descriptivo. Fue no experimental porque no se	Técnica: -Encuesta Instrumento: -Cuestionario

<p>la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019?</p>	<p>relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Objetivos específicos: -Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. -Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro</p>		<p>se obtuvo a través de la técnica del sondeo. Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas.</p>	<p>manipuló deliberadamente a la variable liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, solo se observó el fenómeno tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal porque la investigación : Liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2019. Fue descriptivo porque solo se describió las principales características del</p>	
---	---	--	---	--	--

	<p>restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.</p> <p>-Describir las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.</p> <p>-Proponer un plan de mejora para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.</p>			<p>liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019.</p>	
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Los principios éticos utilizados en esta investigación están basados en el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI), aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. El presente tiene como objetivo principal establecer principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conducta responsable de los estudiantes, graduados, docentes, etc. y a continuación se muestran los siguientes principios establecidos en el CIEI:

Protección a las personas: El principio fue aplicado desde el inicio hasta el final del desarrollo de las encuestas porque se respetó las opiniones, creencias e información que cada una de las personas brindaron de forma voluntaria, asimismo se ha protegido su dignidad, su identidad y su confidencialidad.

Beneficencia y no maleficencia: El principio fue aplicado a la hora de solicitar la información requerida en cada una de las encuestas porque se trató con el debido respeto a las personas que colaboraron brindando información, asimismo se trató por todos los medios de brindarles confianza y comodidad al momento de recoger la información.

Justicia: El principio de justicia se aplicó al brindar respeto en igualdad de condiciones, además se les trató con empatía, respeto y se demostró responsabilidad al realizar o aplicar el cuestionario a las personas que colaboraron con información para llevar a cabo el desarrollo satisfactorio de esta investigación.

Integridad científica: El principio fue aplicado al cuidar con responsabilidad, respeto, responsabilidad y compromiso la integridad y dignidad de cada una de las personas que colaboraron con información para llevar a cabo el recojo adecuado de la información, es decir, se cuidó cautelosa y cuidadosamente que la información recolectada sea fidedigna y veraz para ser aplicado y plasmado en el trabajo de investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Este principio facilitó que las personas brinden información de manera libre y voluntaria porque se les explicó e informó previamente acerca de los fines y del objetivo de la información obtenida, generando en ellos confianza y seguridad de que la utilización de la información será utilizada en el trabajo de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Este principio fue aplicado al presentar las hojas de las encuestas impresas por ambas caras ante las personas que colaboraron con esta investigación, de esta manera se logró contribuir con el ahorro de energía al imprimir por ambas caras se gasta menos energía por ende se ahorra y con el reciclaje se contribuye a salvar árboles y finalmente se les explicó que el cuidado a la biodiversidad es muy importante y que es nuestra prioridad en esta investigación debido a ese motivo la biodiversidad se enfoca en cuidar por todos los medios la integridad y dignidad de las personas, animales y plantas.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Características de los representantes	N	%
Edad		
18 a 30 años	6	30.00
31 a 50 años	8	40.00
51 a más años	6	30.00
Total	20	100.00
Género		
Masculino	8	40.00
Femenino	12	60.00
Total	20	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	3	15.00
Educación básica	8	40.00
Superior universitario	6	30.00
Superior no universitario	3	15.00
Total	20	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	20	100.00
Administrador	0	0.00
Total	20	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	25.00
4 a 6 años	5	25.00
7 a más años	10	50.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

De las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	5	25.00
4 a 6 años	5	25.00
7 a más años	10	50.00
Total	20	100.00
Motivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	16	80.00
Subsistencia	4	20.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Tabla 3

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad		
	N	%
Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad		
Si	1	5.00
A veces	5	25.00
No	14	70.00
Total	20	100.00
Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad		
Si	19	95.00
A veces	1	5.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
Gestión de calidad mediante las capacitaciones		
Si	19	95.00
A veces	1	5.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	N	%
Conocimiento del término Liderazgo		
Si	7	35.00
Tiene poco conocimiento	11	55.00
No	2	10.00
Total	20	100.00
Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa		
Si	18	90.00
A veces	1	5.00
No	1	5.00
Total	20	100.00
Aplicación adecuada del liderazgo en la empresa		
Si	10	50.00
A veces	8	40.00
No	2	10.00
Total	20	100.00
Promoción del trabajo en equipo		
Si	15	75.00
A veces	5	25.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
Tipo de líderes que necesitan hoy en día las empresas		
Desarrolladores de personas y equipos	2	10.00
Que incentiven al cambio y a la innovación	3	15.00
Que sean lidiar con personas con tipos diferentes de cultura	2	10.00
Todas las anteriores	13	65.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Tabla 4

Plan de mejora para las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Problema	Causa	Solución o estrategia	Responsable
El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no aplican el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	La falta de conocimiento o experiencia en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de manera adecuada.	Desarrollar un plan de capacitación para lograr mejores resultados en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	Representante
El 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento sobre el término liderazgo.	La falta de conocimiento del término liderazgo es debido a la falta de capacitación, el no contar con estudios superiores y la falta de iniciativa.	Implementar cursos de capacitación sobre todo referente al término liderazgo para tener conocimiento y lograr implementarlo en el negocio.	Representante
El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un nivel de estudios de educación básica.	La falta de concientización de que uno aprende todos los días, además de que nunca es tarde para seguir estudiando y preparándose en la vida y en el negocio.	Aplicar estrategias de motivación que ayuden a los representantes a reconocer que aún no es tarde para que sigan estudiando y mejorando a nivel personal, profesional y en los negocios.	Representante

Fuente: Plan de mejora elaborado y propuesto para los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Edad de los representantes: El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) quien obtuvo que el 60% tienen de 31 a 50 años de edad, asimismo coincide con Goicochea (2016) el cual obtuvo que el 80% tienen de 31 a 50 años de edad, también coincide levemente con Huallpahuque (2015) el cual manifiesta que el 33,3% tienen de 36 a 45 años y coincide con Aranda (2017). Pero contrasta con Luna (2016) el cual determina que el 52,2% tienen de 18 a 30 años de edad y además contrasta con Torres (2016) quien menciona que el 44,4% tienen de 45 a 50 años de edad. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados son personas adultas que se desenvuelven con experiencia en el rubro.

Género de los representantes: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual obtuvo que el 60% son de género femenino, además coincide con Huallpahuque (2015) quien menciona que el 51,5% son de género femenino y coincide con Aranda (2017) quien afirma que el 51,9% son de género femenino. Pero contrasta con Goicochea (2016) quien afirma que el 70% son de género masculino, asimismo contrasta con Luna (2016) quien determina que el 60,9% son de sexo masculino y contrasta con Torres (2016) el cual sostiene que el 77,8% son de género masculino.

Esto demuestra que la mayoría de los representantes son mujeres que trabajan con las mismas capacidades y oportunidades que los varones y están empoderadas.

Grado de instrucción: El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción educación básica (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Torres (2016) quien obtuvo que el 44,4% cuentan con educación básica, asimismo coincide levemente con Salinas (2018) el cual menciona que el 60% tienen secundaria completa y se asemeja con Goicochea (2016) quien afirma que el 40% tienen estudios secundarios. Pero contrasta con Huallpahuque (2015) quien obtuvo que el 33,3% tienen grado de instrucción superior universitario, además contrasta con Luna (2016) quien afirma que el 47,8% cuentan con estudios universitarios y contrasta con Aranda (2017) el cual obtuvo que el 51,9% cuentan con estudios superiores universitarios. Esto demuestra que la mayoría no tienen conocimiento técnico para liderar un negocio.

Cargo que desempeña: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Goicochea (2016) que obtuvo que el 80% desempeñan el cargo de dueños y coincide con Luna (2016) quien obtuvo que el 47,8% son los dueños de sus propios negocios. Pero contrasta con Salinas (2018) que obtuvo que el 60% asume el cargo de administrador, además contrasta con Torres (2016) quien manifiesta que el 38,9% se desenvuelven como jefes y contrasta con Aranda (2017) quien menciona que el 40,8% desempeña el cargo de administrador. Esto demuestra que la mayoría de los representantes se desenvuelven como dueños de las micro y pequeñas empresas que las administran eficientemente.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) que obtuvo que el 40% se desenvuelven en el cargo de 7 años a más. Pero difiere con Aranda (2017) el cual manifiesta que el 48,2% tienen de 6 años a más en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son dueños hace más de 6 años y durante ese tiempo han obtenido experiencia capacidades y habilidades importantes para ser aplicados en el negocio.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) quien afirma que el 40% de las micro y pequeñas empresas llevan de 7 a más años de permanencia en el rubro y coincide con Goicochea (2016) el cual refiere que el 30% tienen de 7 a más años en el rubro. Pero difiere con Luna (2016) quien menciona que el 43,5% tienen 3 años en el rubro, asimismo contrasta con Torres (2016) el cual obtuvo que el 72,2 % tienen más de 5 años en el rubro y difiere con Aranda (2017) que obtuvo que el 59,3% tienen de 6 a más años en la actividad. Esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas desempeñan sus actividades de 7 a más años en el rubro para aplicar conocimientos en el negocio.

Objetivo de creación: El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de creación generar ganancia (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Salinas (2018) quien manifiesta que el 70 % de las

microempresas fueron creadas para generar ganancias y coincide con Aranda (2017) quien manifiesta que el 59,3% se han creado con el fin de generar ganancia. Esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas son creadas para obtener ganancias y de esa manera alcanzar sus objetivos y metas a nivel organizacional.

Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad: El 70% de los representantes de las micro y pequeñas no aplican el liderazgo en la gestión de calidad, el 25% si aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y el 5 % considera que a veces aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes no aplican el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad porque tienen poco conocimiento sobre el proceso adecuado para aplicar esta técnica como factor relevante.

Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad: El 95% de los representantes consideran que la gestión de calidad si contribuye con el rendimiento de las micro y pequeñas empresas (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% de los representantes indican que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes si consideran que la gestión de calidad contribuye con el rendimiento de las micro y pequeñas empresas ayudando a estas a lograr sus objetivos y metas.

Adecuada gestión de calidad mediante las capacitaciones: El 95% de los representantes las capacitaciones si ayudarían realizar una buena gestión de calidad, el 5% considera que las capacitaciones a veces ayudarán a realizar una buena gestión de calidad y el 0% considera que las capacitaciones no ayudarán a realizar una buena gestión de calidad (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de emprendedores consideran que las capacitaciones si ayudarán a realizar una adecuada gestión de calidad, lo cual es favorable para mejorar los procesos.

Conocimiento del término liderazgo: El 55% de los representantes tiene poco conocimiento sobre el término del liderazgo (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 50% de los emprendedores tienen cierto conocimiento sobre el término liderazgo. Esto demuestra que la mayoría de los emprendedores consideran que tienen poco conocimiento sobre liderazgo lo cual crea una desventaja ante la competencia debido a que la tecnología y los proceso son dinámicos.

Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de las micro y pequeñas empresas: El 90% de los representantes consideran que si es importante el liderazgo para el funcionamiento adecuado del negocio (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% si consideran que el liderazgo es importante para las empresas familiares. Esto demuestra que la mayoría de los emprendedores si consideran que es primordial el liderazgo para las microempresas debido a que favorece el rendimiento del negocio y mejora la rentabilidad de las mismas.

Uso adecuado del liderazgo en las micro y pequeñas empresas: El 50% de los representantes consideran que no aplican un buen liderazgo en las micro y pequeñas empresas (Tabla 3). Estos resultados coinciden levemente con los resultados obtenidos por Salinas (2018) que obtuvo que el 60% de los representantes no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no cuentan con el conocimiento adecuado para ejercer el liderazgo en las micro y pequeñas empresas de manera eficiente.

Promoción del trabajo en equipo: El 75% de los representantes consideran que si promueven el trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% de los representantes no promueven el trabajo en equipo. Esto demuestra que la mayoría de emprendedores si promueven el trabajo en equipo porque genera beneficios como el logro de las metas y objetivos de las microempresas.

Tipos de líderes que necesitan hoy en día las empresas: El 65% de los representantes consideran que el tipo de líder debe cumplir con características tales como: desarrolladores de personas y equipo, que incentiven al cambio y a la innovación, que sepan lidiar con personas diferentes de cultura, es decir debe cumplir con todas las anteriores (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) quien obtuvo que el 60% de los representantes considera que el tipo de líderes que necesitan hoy en día las empresas son aquellos que construyan un proyecto del futuro. Esto demuestra que la mayoría de los representantes necesitan en la actualidad líderes completos con capacidades y habilidades que favorezcan su desarrollo en esta función con eficiencia.

PLAN DE MEJORA

A. DATOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

- **Población muestral de las micro y pequeñas empresas:**

La población y la muestra están conformadas por 20 micro y pequeñas empresas.

- **Sector de las micro y pequeñas empresas:**

Sector Servicios.

- **Rubro de las micro y pequeñas empresas:**

Rubro Restaurantes.

- **Dirección de las micro y pequeñas empresas:**

Mercado Buenos Aires- Nuevo Chimbote.

B. MISIÓN:

La misión de las micro y pequeñas empresas es brindar un buen servicio de calidad a todos sus clientes que consumen de manera cotidiana cada uno la variedad de potajes deliciosos, ofreciendo satisfacción, confianza y creando valor en la mente de los consumidores.

C. VISIÓN:

Las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes tienen la visión a futuro de ser reconocidas y de posicionarse en la mente de los consumidores, asimismo lograr un posicionamiento significativo en el mercado dinámico y cambiante, fidelizando a cada uno de los clientes a través de la confianza generada en ellos gracias al servicio y a los potajes de calidad.

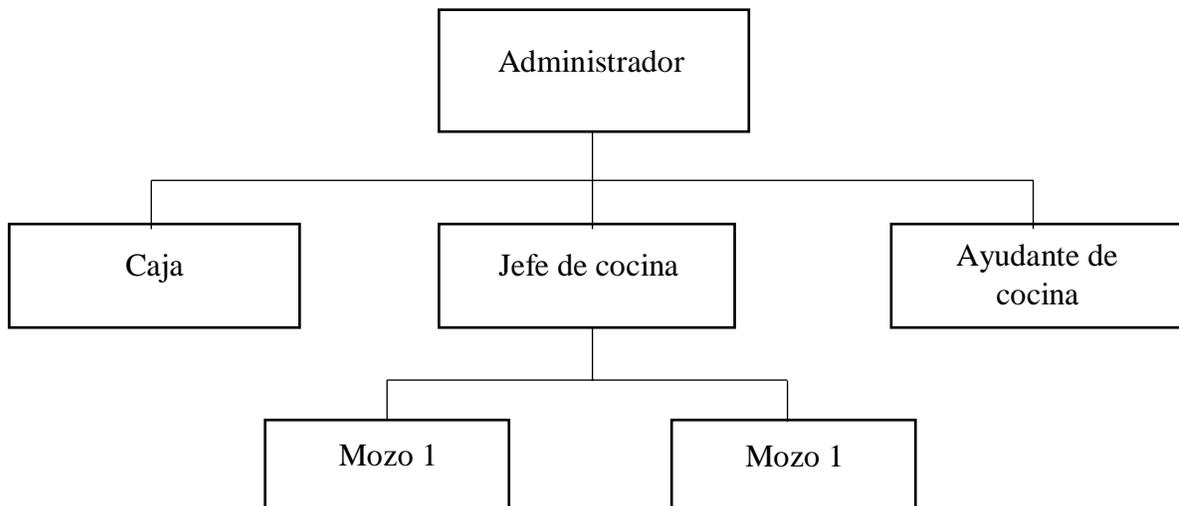
D. OBJETIVOS:

- ✓ Implementar un plan de capacitación para mejorar la calidad de los productos y el servicio que se ofrece.
- ✓ Crear confianza en los clientes a través de la satisfacción de cada uno de ellos con los productos que las micro y pequeñas ofrecen.
- ✓ Posicionar la marca en la mente de los consumidores y en el mercado, haciendo frente a la competencia e innovando con lo último en tecnología.
- ✓ Concientizar a través de las buenas prácticas que se desarrollan en las micro y pequeñas empresas sobre el cuidado del medioambiente y el reciclaje.

E. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:

- Platos a la carta
- Platos típicos
- Potajes criollos y menús que cuentan con entradas, segundos, sopas y refrescos.

F. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:



G. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL:

<p>MATRIZ (FODA) basado en estrategias</p>	<p>Oportunidades</p> <p>Desarrollo del rubro restaurantes debido a la calidad en el servicio.</p> <p>Satisfacción de los clientes a través de la diversidad de potajes deliciosos.</p> <p>Fidelización de los clientes debido al producto de calidad y el buen servicio brindado.</p>	<p>Amenazas</p> <p>La falta de calidad conlleva a la pérdida y al decrecimiento del negocio.</p> <p>Cientes insatisfechos ya no regresan debido a una mala experiencia en el servicio.</p> <p>Es fundamental la atención personalizada sino existe el cliente ya no vuelve al restaurante.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>El resultado final de emplear insumos de calidad es un producto de calidad.</p> <p>La atención personalizada es importante porque logra la satisfacción y comodidad del cliente.</p> <p>La experiencia del cliente asegura que recomiende bien o mal el negocio.</p>	<p>F-O</p> <p>Aprovechar la variedad de productos de la región para preparar potajes deliciosos.</p> <p>La capacitación es vital para garantizar los mejores resultados en el servicio y en el negocio.</p> <p>La fidelización del cliente se logra por buena experiencia que obtuvo con el servicio y el producto.</p>	<p>F-A</p> <p>Los productos de calidad garantizan la satisfacción del cliente.</p> <p>Es importante explotar el potencial o la experiencia en el negocio para innovar y mantener a los clientes.</p> <p>El aprovechar la buena experiencia del cliente trae como resultado clientes fieles.</p>
<p>Debilidades</p> <p>Miedo de los dueños a no adaptarse a los cambios.</p> <p>La falta de iniciativa del personal para mejorar los estándares de calidad.</p>	<p>D-O</p> <p>El desarrollo de implementación en la innovación del segmento de mercado trae buenos resultados y beneficios con el negocio.</p>	<p>D-A</p> <p>Implantar mayor inversión en los locales de los restaurantes en las capacitaciones ara el personal promueven mejores resultados.</p>

H. Indicadores de una eficiente Gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores en las micro y pequeñas empresas
Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	No aplican el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.
Conocimiento sobre el término liderazgo.	Los representantes tienen poco conocimiento sobre el término liderazgo.
Nivel o grado de instrucción.	Los representantes cuentan con un nivel de educación básica.

I. Problemas

Indicadores	Problemas	Nacimiento o causas de los problemas
Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	No se aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.	La falta de conocimiento o experiencia en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de manera adecuada.
Conocimiento sobre el término gestión de calidad.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento claro, técnico y preciso sobre el término de gestión de calidad.	La falta de conocimiento del término liderazgo es debido a la falta de capacitación, el no contar con estudios superiores y la falta de iniciativa.
Nivel o grado de instrucción.	Los representantes no cuentan con estudios superiores universitarios debido a que solo terminaron nivel de educación básica.	La falta de concientización de que uno aprende todos los días, además de que nunca es tarde para seguir estudiando y preparándose en la vida y en el negocio.

J. Proponer alternativas de solución.

J. a. Proponer acciones.

Indicadores	Problemas	Plan o acción de mejora
Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	No se aplica el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.	Desarrollar un plan de capacitación para lograr mejores resultados en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.
Conocimiento sobre el término liderazgo.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento claro, técnico y preciso sobre el término liderazgo.	Implementar cursos de capacitación sobre todo referente al término liderazgo para tener conocimiento y lograr implementarlo en el negocio.
Nivel o grado de instrucción.	Los representantes no cuentan con estudios superiores universitarios debido a que solo terminaron nivel de educación básica.	Aplicar estrategias de motivación que ayuden a los representantes a reconocer que aún no es tarde para que sigan estudiando y mejorando a nivel personal, profesional y en los negocios.

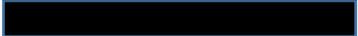
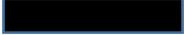
J. b. Establecer estrategias para implementarlas en las micro y pequeñas empresas

Orden	Plan o acción de mejora	Deficiencia	Tiempo	Efecto	Prioridad
1	Desarrollar un plan de capacitación para lograr mejores resultados en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	No se adaptan a los cambios.	1 año	Amplio conocimiento sobre la técnica del liderazgo en la gestión de calidad.	Planear minuciosamente el plan de capacitación en base a la aplicación del liderazgo en la gestión de calidad.
2	Implementar cursos de capacitación sobre todo referente al término liderazgo para tener conocimiento y lograr implementarlo en el negocio.	Aprendizaje lento.	6 meses	Lograr que los representantes conozcan a profundidad sobre liderazgo e implementación adecuada.	Desarrollar los cursos más relevantes del tema liderazgo.
3	Aplicar estrategias de motivación que ayuden a los representantes a reconocer que aún no es tarde para que sigan estudiando y mejorando a nivel personal, profesional y en los negocios.	La falta de iniciativa del personal.	1 mes	Un impacto positivo en los representantes para que tomen la mejor decisión de seguir preparándose.	Identificar y aplicar las mejores estrategias de motivación para orientar las decisiones de los representantes.

J. c. Recursos para implementar las estrategias

Orden	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Desarrollar un plan de capacitación para lograr mejores resultados en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	Un especialista y capacitador en liderazgo.	500 soles mensuales.	Páginas web, programas y aplicaciones.	1 año
2	Implementar cursos de capacitación sobre todo referente al término liderazgo para tener conocimiento y lograr implementarlo en el negocio.	Un experto en el tema de gestión de calidad.	300 soles mensuales.	Páginas web, programas y aplicaciones.	6 meses
3	Aplicar estrategias de motivación que ayuden a los representantes a reconocer que aún no es tarde para que sigan estudiando y mejorando a nivel personal, profesional y en los negocios.	Un motivador profesional e influenciador positivo.	250 soles mensuales.	Páginas web, programas y aplicaciones.	1 mes

K. Cronograma de actividades.

Orden	Actividad	Inicio	Final	Enero	Diciembre
1	Desarrollar un plan de capacitación para lograr mejores resultados en la aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad.	01-01-20	30-12-20		
2	Implementar cursos de capacitación sobre todo referente al término liderazgo para tener conocimiento y lograr implementarlo en el negocio.	01-01-20	30-06-20		
3	Aplicar estrategias de motivación que ayuden a los representantes a reconocer que aún no es tarde para que sigan estudiando y mejorando a nivel personal, profesional y en los negocios.	01-01-20	30-01-20		

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino, son sueños de las empresas familiares y tienen de 7 a más años en el cargo. La minoría de los representantes tienen grado de instrucción básica y tienen de 31 a 50 años de edad.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de creación generar ganancia. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años en el rubro.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye como factor relevante, tienen poco conocimiento del término liderazgo. La mayoría indica que los tipos de líderes que se necesitan hoy en día son desarrolladores de personas y equipos, que incentiven al cambio y que sean lidiar con personas con tipos diferentes de cultura.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar un plan de capacitación para el líder y los colaboradores puesto que es indispensable tener un líder empático y que inspire confianza, tanto para lograr las metas establecidas como para convivir en armonía con un buen clima laboral de trabajo.

Evaluar empleando distintos tipos de métodos y estrategias para medir el rendimiento de los colaboradores, identificando las causas y los posibles problemas para solucionarlos a tiempo y lograr que estén en las mejores condiciones posibles para desempeñar sus labores.

Utilizar la tecnología para minimizar los tiempos los costes y maximizar las ganancias o la rentabilidad asimismo lograr aprovechar de manera eficiente o efectiva los recursos de la empresa en el beneficio del logro de metas establecidas y el alcance del éxito empresarial, profesional y personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adame, R. (2017). *La invención del futuro: El desafío del liderazgo*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5425636>

Aranda, J. (2017). *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - Rubro Restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración)*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048223>

Araque, W. (2012). *Las PyME y su situación actual*. Recuperado de:

http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/Las_PyME_y_su_situacion_W_A.pdf

Bermejo, J. M. Bermejo, J. M. y López, M. (2014). *La innovación continua en el éxito empresarial*. Madrid, Spain: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/48705>.

Business, H. y Monrabá, G. (Trad.). (2019). *El auténtico liderazgo*. Editorial Reverté.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/128588?page=20>

- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849688>
- Centty, D. (2011). *La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3201636>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794>
- Costa, A. (2015). *Liderazgo y dirección de empresas en el s. XXI. (Tesis para optar el título profesional en ciencias en la información y la comunicación)*. Universidad Oberta de Catalunya. España, 2015. Recuperado de:
<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/acostamaTFG0115memoria.pdf>
- Delgado, D. y Chávez, G. (2018). *Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento*. Ecuador, 2018. Recuperado de:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>

- Dini, M. y Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf
- García, B., y Recas, L. (2017). *Coaching y liderazgo personal*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4946212>
- Goicochea, K. (2016). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro de restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, período 2015(Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración)*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOCHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huallpahuaque, G. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014(Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039567>

- Jabaloyes, J. Carot, J. M. y Carrión, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=10>
- La República (2108). *Existen 2 millones 332 mil empresas en el Perú*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/1250977-existen-2-millones-332-mil-empresas-peru>
- Lazzati, S. C. y Tailhade, M. (2019). Liderazgo gerencial. Ediciones Granica. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212?page=38>.
- Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013(Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000003988>
- Martínez, V., Martínez, R. y Hernández, C. (2018). Los 100 errores en el liderazgo. ESIC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/123395?page=19>.
- Mungaray, A. Ramírez, N. y Flores, Y. Z. (2019). Financiamiento y capacitación en las microempresas mexicanas. Editorial Miguel Ángel Porrúa. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/128235>.
- Ramírez, N. Osorio, G. y Osorio, G. (2017). Ensayos económicos sobre microempresas de subsistencia en México. Editorial Miguel Ángel Porrúa. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40151?page=1>

- Repullo, J. R. (2014). *Gestión sanitaria para la calidad y la excelencia*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/62959>.
- Rodríguez, D. C. (2019). *La gestión del recurso humano en la micro y pequeña empresa*. Editorial UPTC. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/131476>.
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Ciudad de México, Editorial Alfil, S. A. de C. V. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?page=30>.
- Sánchez, J. S. (2015). *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio: creación y gestión de microempresas (UF1818)*. Antequera, Málaga, Spain: IC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/43782>.
- Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017 (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración)*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048205>
- Silvera, R. (2017). *Las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) en la Argentina se enfrentan simultáneamente a situaciones problemáticas en diferentes planos superpuestos, que implican aspectos cada vez más profundos de su naturaleza*. Argentina. Recuperado de: <http://agenciasanluis.com/notas/2017/04/14/la-situacion-actual-de-las-pymes/>

Solana, G. (2016). Chile: una plataforma para la internacionalización. Madrid, Spain: McGraw-Hill España. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/50330>.

Torres, J. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P. J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013.”* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041240>

ANEXOS

Anexo 1.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	Año 2019								Año 2020								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del 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 del marco teórico y metodológico					X	X	X	X									
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									X								
7	Elaboración del consentimiento informado									X								
8	Recolección de datos										X							
9	Presentación de resultados										X							
10	Análisis e interpretación de los resultados											X						
11	Redacción del informe preliminar												X					
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												X					
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													X	X			
14	Sustentación de ponencia en jornadas de investigación																X	
15	Redacción del artículo científico																	X

Anexo 2.

PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	0.2	100	20.00
• Fotocopias	0.1	200	20.00
• Papel bond A4	0.1	100	10.00
• Lapiceros	0.5	2	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			151.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.3	10	23.00
Sub total			23.00
Total de presupuesto desembolsable			174.00
Presupuesto desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	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
Recursos humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			826.00

Anexo 3.

CUADRO DE SONDEO

N°	Razón social	Número del Puesto	Nombre del dueño o representante
1	HANNIEL	7	Rocío Del Castillo Pérez
2	D'KENNYS	56	Kenny Villafana Villafana
3	“Don neto”	69-70	Ernesto Montalván Ortiz
4	“Aurorita”	182-183	Elena Aurora Rodríguez De Terrones
5	“Victoria del Mar”	8	Joselyn Jobera Atara
6	D'ADRI	68	Diana Rodríguez Castillo
7	YESIMAR	12	Yesica López Florentino
8	ASIMBA	20	Raúl Chávez Carrasco
9	Restaurant-Cevichería Habla Papi	45	John Torres Sánchez
10	Cevichería “El Chef Segundo”	38	Edgar Silveira Hernández
11	“Miguelina”	72	Miguelina Gonzales Usquiano
12	Comedor Jorge	60-61	Jorge Luis Terrones Ignacio
13	Comedor Emely	62-63	Gino López Cueva
14	Cevichería “COSTA MAR”	58	Sergio Bocanegra Rivera
15	Restaurant “D’Alice	20	Alicia Carrasco Burgos
16	“Rosita”	33	Carmen Rosa Zelada Gómez
17	LUCY	47	Lucía Camila Doroteo Herrera
18	ANNY	50	Ana Isabel Huerta Coveñas
19	“Juanita”	82	Mirtha Juana Duarte Buitrón
20	La Sazón de PAOLA	18	Paola Patricia Florentino Jiménez

Anexo 4.

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente por la información brindada.

I. REPRESENTANTES

1. Edad:

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

2. Género:

- a) Masculino.
- b) Femenino.

3. Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción.
- b) Educación básica.

- c) Superior universitario.
- d) Superior no universitario.

4. Cargo:

- 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.

II. 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. Motivo de creación de la empresa:

- a) Generar ganancias.
- b) Subsistencias.

III. LA GESTION DE CALIDAD

8. ¿Aplica el liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

9. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa?

- a) Si
- b) A veces

c) No

10. ¿Las capacitaciones le ayudarán a realizar una adecuada Gestión de Calidad?

a) Si

b) A veces

c) No

IV. LIDERAZGO

11. ¿Conoce el significado de la palabra liderazgo?

a) Si

b) Tiene poco conocimiento

c) No

12. ¿Considera que el liderazgo es importante para el adecuado funcionamiento de las organizaciones?

a) Si

b) A veces

c) No

13. ¿Considera usted que ejerce un buen liderazgo dentro de su organización?

a) Si

b) A veces

c) No

14. ¿Fomenta usted el trabajo en equipo?

a) Si

b) A veces

c) No

15. ¿Qué tipo de líderes cree que necesitan hoy en día las organizaciones?

a) Desarrolladores de personas y equipos.

b) Que incentiven al cambio y a la innovación.

c) Que sepan lidiar con personas con tipos diferentes de cultura.

d) Todas las anteriores.

Anexo 5.

HOJA DE TABULACIÓN

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años	IIII I	6	30.00
	31-50 años	IIII III	8	40.00
	51 a más años	IIII I	6	30.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Género	Masculino	IIII III	8	40.00
	Femenino	IIII IIII II	12	60.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción	III	3	15.00
	Educación básica	IIII III	8	40.00
	Superior universitario	IIII I	6	30.00
	Superior no universitario	III	3	15.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
	Administrador		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0-3 años	IIII	5	25.00
	4-6 años	IIII	5	25.00
	7 a más años	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIII	5	25.00
	4 a 6 años	IIII	5	25.00
	7 a más años	IIII IIII	10	50.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIII IIII IIII I	16	80.00
	Subsistencia	IIII	4	20.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad	Si	IIII	5	25.00
	A veces	I	1	5.00
	No	IIII IIII III	14	70.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad	Si	IIII IIII IIII IIII	19	95.00
	A veces	I	1	5.00
	No		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Adecuada gestión de calidad mediante las capacitaciones	Si	IIII IIII IIII IIII	19	95.00
	A veces	I	1	5.00
	No		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Conocimiento del término liderazgo	Si	IIII II	7	35.00
	Tiene poco conocimiento	IIII IIII I	11	55.00
	No	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa	Si	IIII IIII IIII III	18	90.00
	A veces	I	1	5.00
	No	I	1	5.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Adecuada gestión de calidad mediante las capacitaciones	Si	IIII IIII IIII IIII	19	95.00
	A veces	I	1	5.00
	No		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Conocimiento del término liderazgo	Si	IIII II	7	35.00
	Tiene poco conocimiento	IIII IIII I	11	55.00
	No	II	2	10.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00
Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa	Si	IIII IIII IIII III	18	90.00
	A veces	I	1	5.00
	No	I	1	5.00
	Total	IIII IIII IIII IIII	20	100.00

Anexo 6.

FIGURAS

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

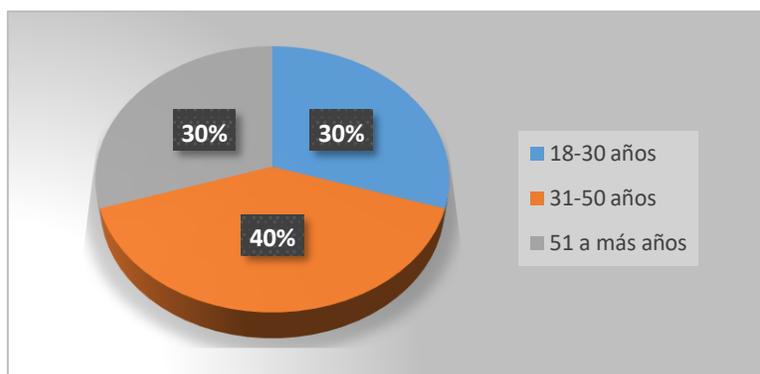


Figura 1. Edad de los representantes
Fuente. Tabla 1

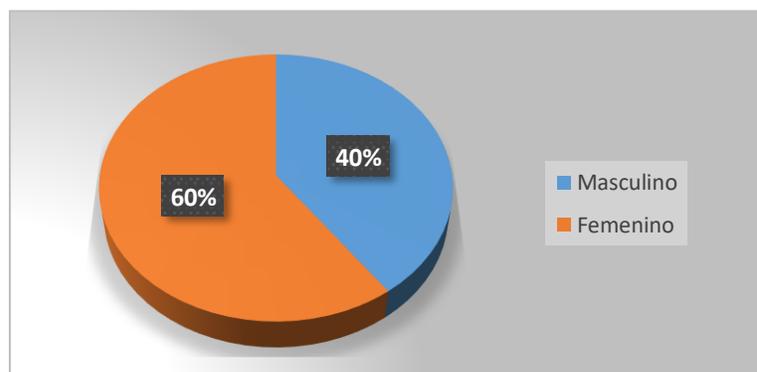


Figura 2. Género de los representantes
Fuente. Tabla 1

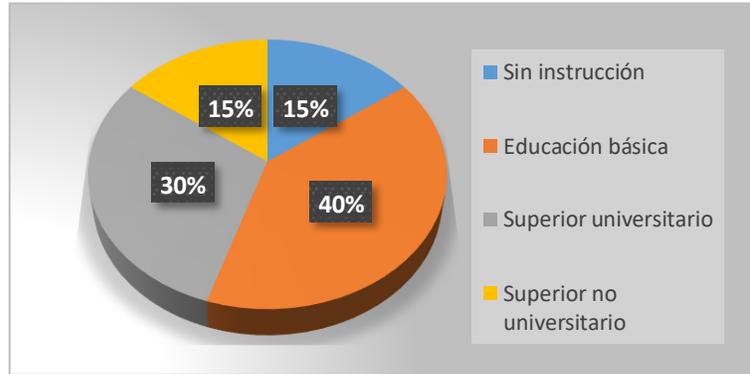


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes
Fuente. Tabla 1

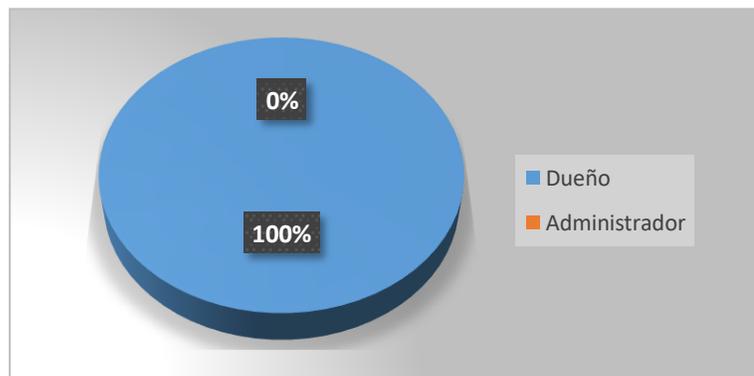


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes
Fuente. Tabla 1

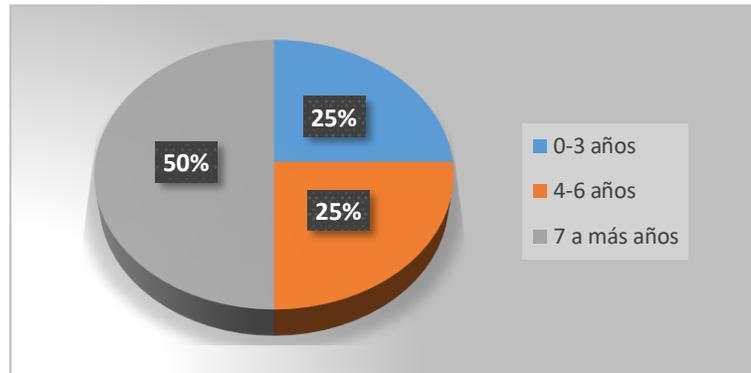


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo
Fuente. Tabla 1

**Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro
restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019**

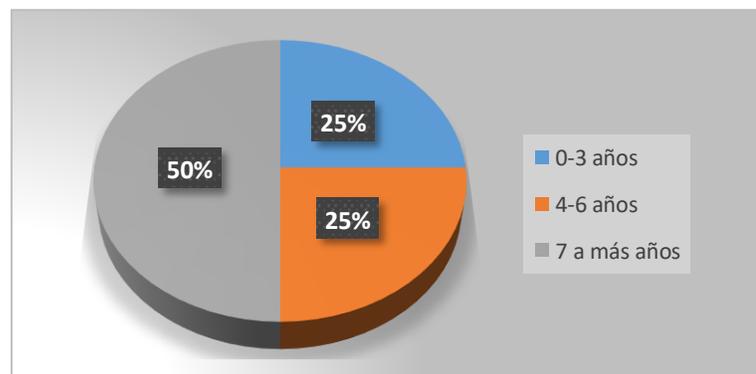


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
Fuente. Tabla 2

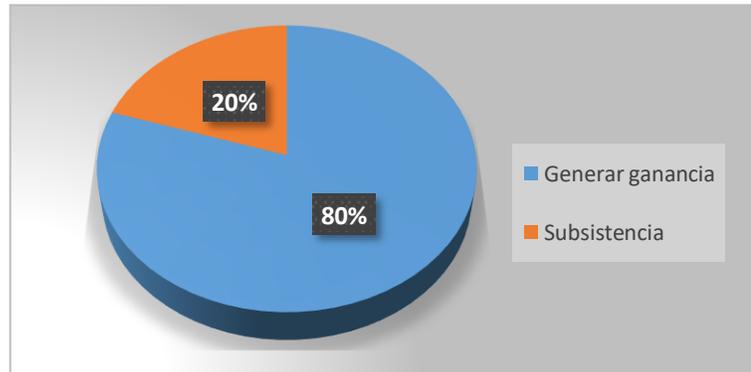


Figura 7. Motivo de creación de la empresa
Fuente. Tabla 2

Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019

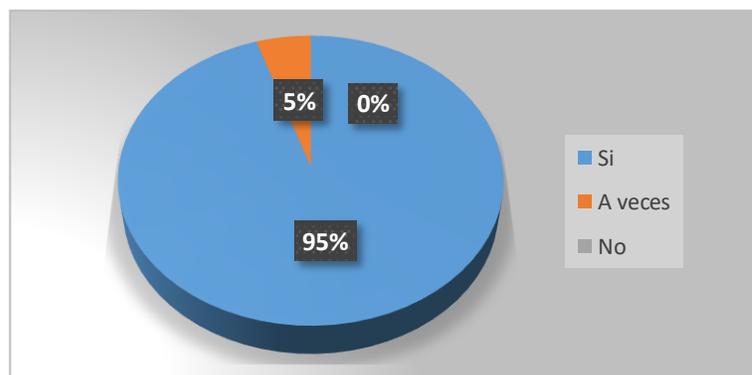


Figura 8. Aplicación del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

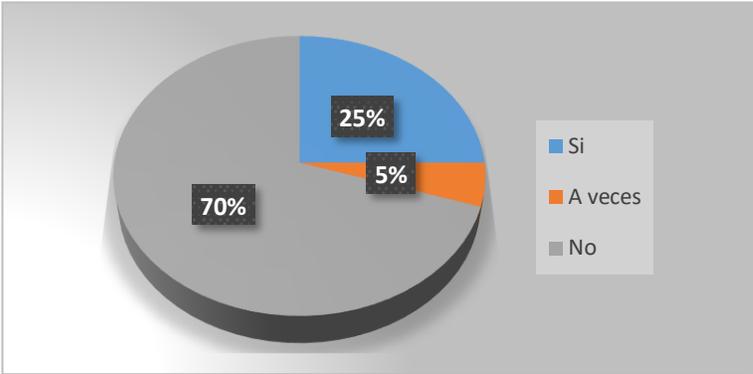


Figura 9. Rendimiento de la empresa con el uso de la gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

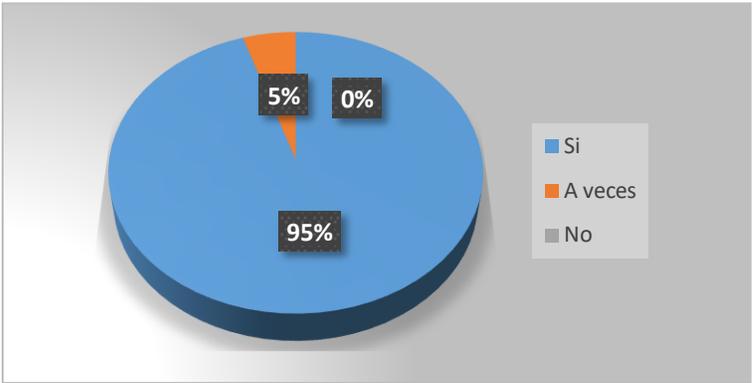


Figura 10. Gestión de calidad mediante las capacitaciones
Fuente. Tabla 3

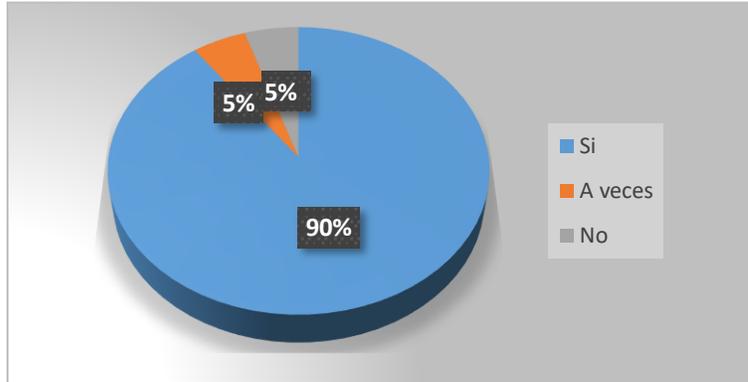


Figura 11. Conocimiento del término Liderazgo
Fuente. Tabla 3

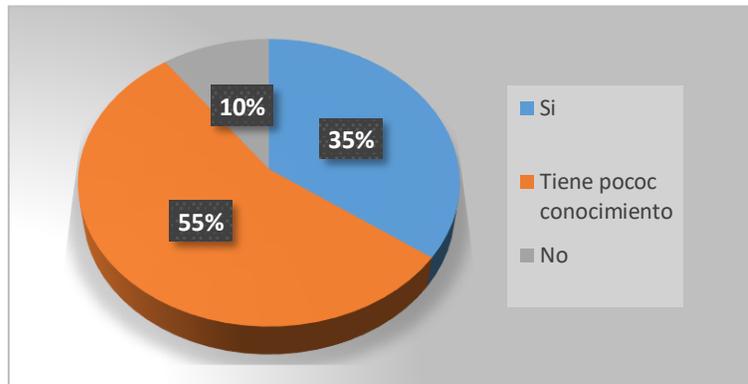


Figura 12. Importancia del liderazgo para el buen funcionamiento de la empresa
Fuente. Tabla 3

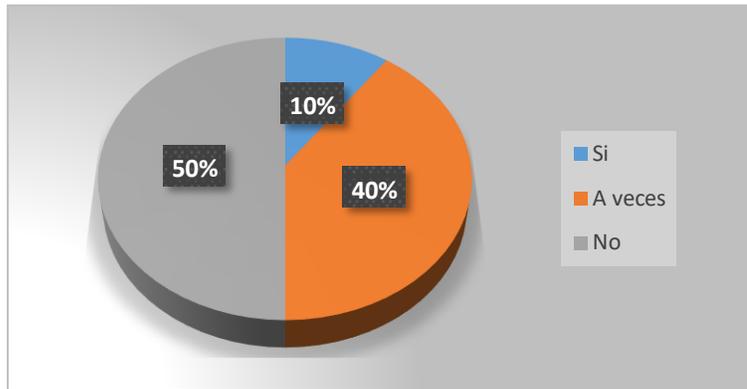


Figura 13. Uso adecuado del liderazgo en la empresa
Fuente. Tabla 3

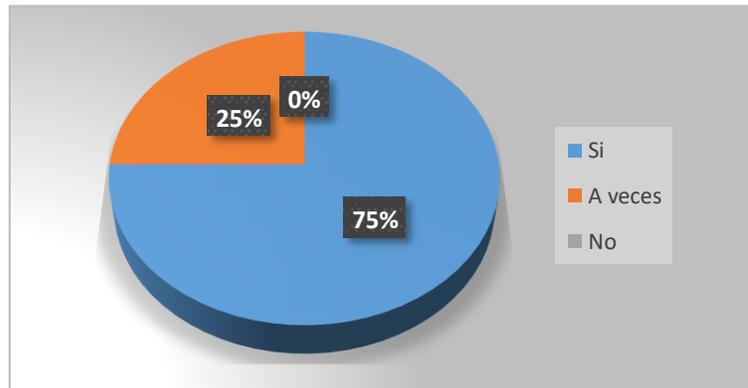


Figura 14. Promoción del trabajo en equipo
Fuente. Tabla 3

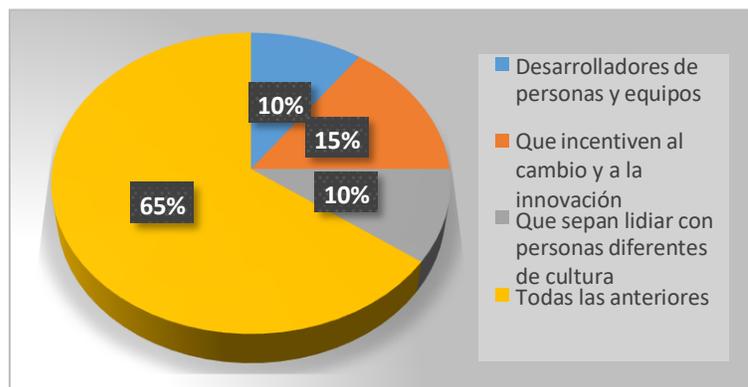


Figura 15. Tipo de líderes que necesitan las empresas
Fuente. Tabla 3

Anexo 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHILE

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE, 2019

Estimado señor (a):
Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de determinar la incidencia de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la ciudad de Nuevo Chimbote, 2019.

Participación:
Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha informado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio:
El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurantes en la ciudad de Chimbote, 2019.

¿En qué consistirá su participación?
Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si usted si no la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, restaurantes en la ciudad de Chimbote, 2019.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación:
Con respecto a los riesgos, estos se han sido evaluados, y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la pregunta, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios:
Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información:
Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas:
Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante Dominguez Martínez Yasmín Florala al celular 983461322.
Y si tienes dudas acerca de las detecciones como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf.: 350100, E-mail: escuela_administracion@uladech.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria:
Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

***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 esto no renuncio a mis derechos como Ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Comer Velasco Lopez
Nombre participante

[Firma]
Firma participante

Willy E. Cantarín Alvarado
DIGO EN COMPLETA CONCIENCIA
Y SIN ERROR
Firma del DTI

[Firma]
Fecha

25/10/2019
Fecha

Página 49 de 49

Anexo 8.

CUESTIONARIO APLICADO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL LIBERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-RIBERO RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE, 2019.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: El liberazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-ribero restaurantes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2019. Para optar el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente por la información brindada.

I. REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad:

a) 18 a 30 años.

b) 31 a 50 años.

c) 51 a 60 años.

2. Género:

a) Masculino.

b) Femenino.

3. Grado de instrucción:

a) Sin instrucción.

b) Educación básica.

c) Superior universitario.

d) Superior no universitario.

4. Cargo:

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.

II. 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. Motivo de creación de la empresa:

a) Generalización.

b) Substitución.

III. LA GESTIÓN DE CALIDAD

8. ¿Aplica el liberazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

9. ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

10. ¿Las capacitaciones le ayudan a realizar una adecuada Gestión de Calidad?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

IV. LIBERAZGO

11. ¿Conoce el significado de la palabra liberazgo?

a) Sí.

b) Tiene poco conocimiento.

c) No.

12. ¿Considera que el liberazgo es importante para el adecuado funcionamiento de las organizaciones?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

13. ¿Considera usted que ejerce un buen liberazgo dentro de su organización?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

14. ¿Fomenta usted el trabajo en equipo?

a) Sí.

b) A veces.

c) No.

15. ¿Qué tipo de líderes cree que necesitan hoy en día las organizaciones?

a) Desarrolladores de personas y equipos.

b) Que incentiven al cambio y a la innovación.

c) Que sepan lidiar con personas con tipos diferentes de culturas.

d) Todas las anteriores.

Anexo 9.

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



Anexo 10.

EVIDENCIA DEL TURNITIN 0%

The screenshot displays a web browser window with the Turnitin interface. The browser's address bar shows the URL: ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&o=1445200570&BDS=1&lang=es&u=1101737915. The Turnitin logo is visible in the top left corner, and the user's name, YAZMIN FIORELLA DOMINGUEZ MARTINEZ, and the document ID, TESIS-IV-A-YDOMINGUEZM-TURNITIN-JI-2020-2, are shown in the top right. The main content area displays the following text:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES,
NUEVO CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

DOMINGUEZ MARTINEZ, YAZMIN FIORELLA

ORCID: 0000-0001-8417-6713

At the bottom of the Turnitin interface, it indicates "Página: 1 de 37" and "Número de palabras: 8895". The status bar shows "Text-only Report" and "High Resolution" with a toggle switch set to "Activado". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Escribe aquí para buscar", several application icons, and the system tray with the date and time: "01:41 PM 13/11/2020".

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE, 2019

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Off

Exclude matches

< 4%

Exclude bibliography

Off