



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

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**

**AUTORA:**

Br. CINTHIA NATHALY SALINAS NAVARRO

**ASESOR:**

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José Germán Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por guiar mi camino en el transcurso de mi carrera, por darme la sabiduría para actuar de manera correcta, por la perseverancia para culminar mis estudios profesionales y lograr mis metas.

### **A mi esposo:**

Jerson por su apoyo durante todo el proceso de ésta investigación, por estar a mi lado en momentos buenos y malos, por su dedicación a nuestro hogar y amor incondicional.

### **A mi asesor:**

Dr. Reinerio Centurión Medina, por compartir sus conocimientos y experiencia en investigación para la realización de éste proyecto, por su apoyo y paciencia que me permitió avanzar con mayor facilidad hasta su culminación.

## **DEDICATORIA**

### **A mis abuelos**

Eusebio y Leoncia; por ser mi ejemplo de entrega y sacrificio para lograr mis sueños, por amarme con mis virtudes y defectos; por enseñarme lo hermosa que puede ser la vida desde el punto de vista que yo lo vea; y que la decisión está en mí de ser feliz o infeliz.

### **A mis padres**

Alejandro y Juana, por darme la vida y su amor incondicional, por su esfuerzo para brindarme la mejor herencia que es mi educación, y por ser los mejores padres del mundo.

### **A mis hijas**

Lucianita, mi bebé fruto bendito del gran amor, mi vida y el tesoro más hermoso que tengo. Gabriela y María Fernanda, aunque no las haya tenido en mi vientre las amo con todo mi corazón y trataré de ser el mejor ejemplo de superación para mis niñas preciosas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017, la investigación que se utilizó fue aplicada-cuantitativa, el nivel fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental-transversal, se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas con una muestra dirigida de 10 a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% tuvo cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 80% no conoce técnicas de gestión de calidad, el 70% utiliza la observación como técnica de medición de rendimiento de su personal, el 50% tiene cierto conocimiento de liderazgo, el 60% no se considera ser un buen líder dentro de su empresa, y el 70% no promueve el trabajo en equipo, como también el 60% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa, y el 80% considera que el liderazgo si es importante para las empresas y el 60% manifestaron que las empresas necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. Finalmente las conclusiones son: la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo, no conocen técnicas de gestión de calidad ni de medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

**Palabras claves:** gestión de calidad y liderazgo.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the main characteristics of Quality Management under the leadership approach in the Micro and small companies of the service sector, poultry industry, of the city of Huarmey, year 2017, the research that was used it was applied -quantitative, the level was descriptive, the research design was not experimental-transversal, a population of 15 Micro and small companies with a directed sample of 10 was used to which a questionnaire of 22 questions was applied, applying the technique of the survey. Obtaining the following results: 60% had some knowledge about quality management, 80% do not know quality management techniques, 70% use observation as a performance measurement technique for their personnel, 50% have certain knowledge of leadership, 60% do not consider themselves to be a good leader in their company, and 70% do not promote teamwork, as 60% do not help their staff correctly to solve any mistake that this commits, and 80% consider that leadership is important for companies and 60% said that companies need a leader to build a future project. Finally the conclusions are: most of the representatives have some knowledge about quality management and leadership, they do not know techniques of quality management or performance measurement to the personnel and they do not promote teamwork either.

**Keywords:** quality management and leadership.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE TESIS .....	i
2. JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	ii
3. AGRADECIMIENTO .....	iii
4. DEDICATORIA .....	iv
5. RESUMEN .....	v
6. ABSTRACT .....	vi
7. CONTENIDO .....	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	4
2.1. Antecedentes .....	4
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Marco conceptual.....	17
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Diseño de la investigación .....	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	21
4.4. Técnicas e instrumentos.....	24
4.5. Plan de análisis.....	24
4.6. Matriz de consistencia.....	25
4.7. Principios éticos .....	26
V. RESULTADOS.....	27
5.1. Resultados .....	27
5.2. Análisis de resultados .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	44
Referencias Bibliográficas .....	46
Anexos .....	49

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas:

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017.....	27
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017.....	28
Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017 ....	29

### Figuras:

Figura 01. Edad.....	58
Figura 02. Género .....	58
Figura 03. Grado de instrucción.....	59
Figura 04. Cargo que desempeña .....	59
Figura 05. Tiempo en el cargo .....	60
Figura 06. Tiempo de permanencia en el rubro .....	60
Figura 07. Número de colaboradores .....	61
Figura 08. Personas que trabajan en su empresa.....	61
Figura 09. Objetivo de creación.....	62
Figura 10. Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad .....	62
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad .....	63
Figura 12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	63
Figura 13. Técnicas de medición de rendimiento del personal .....	64
Figura 14. Contribución de gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio.....	64
Figura 15. Ayuda a alcanzar objetivos y metas trazados por la organización.....	65
Figura 16. Conocimiento sobre significado de liderazgo.....	65
Figura 17. Competencias propias de un líder.....	66
Figura 18. Consideración de un líder en la empresa .....	66
Figura 19. Promueve trabajo en equipo .....	67
Figura 20. Ayuda a resolver errores.....	67
Figura 21. Liderazgo, primordial para las organizaciones .....	68
Figura 22. Tipos de líderes que necesitan las empresas .....	68

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Micro y pequeñas empresas tienen un papel importante porque aportan desarrollo al país, incrementando ingreso económico al generar más empleo en cada región del país, siendo también fuente de actividad innovadora por las habilidades expuestas de sus colaboradores y facilita el posicionamiento en el mercado por la competencia que se generan entre ellos. En la pollería Las Caravanas el problema que se suscitó es la ausencia de liderazgo por parte del dueño de la Micro y pequeña empresa para organizar a sus colaboradores y delegar funciones específicos a cada uno de ellos.

A nivel internacional, en la Revista Dominio de las ciencias. Ecuador, vol.3.Agosto 2017, nos comenta que las Micro y pequeñas empresas son pieza clave para el desarrollo de un país y por ello se tiene que enfocar más en gestionar las Micro y pequeñas empresas bajo un liderazgo organizacional para que puedan subsistir por largo periodo de existencia en el mercado. FUNDACION EU-LAC, 2015 (Como se citó en Dominio de las ciencias, 2017) refiere que en Europa y América Latina este sector tiene en promedio un 99% de red productiva y absorbe entre 40 y 80% de la fuerza laboral, por ese motivo afectan considerablemente los ingresos y las condiciones laborales de esa parte de la población que depende de su desempeño. Ya que en su mayoría los emprendedores desempeñan el papel de director, accionista, gerente y hasta de colaborador operativo (Palma, Cevallos y López, 2017). El cual es el caso del dueño de la pollería “Las Caravanas” que desempeña la función de gerente.

En la Revista PUCP de Perú, la ausencia de liderazgo en las Micro y pequeñas empresas influyen en su quiebre y cierre total de la mayoría de ellas por la falta de motivación a su personal que son los generadores de ingresos al estar en contacto directo con los clientes. Perren, 1999 (como se citó en PUCP) expresa que son cuatro factores que influyen en el desempeño de los emprendedores: el desarrollo, la motivación por el crecimiento, habilidades gerenciales para lograr dicho crecimiento y acceso a los recursos y la demanda del mercado en cada organización es fundamental la motivación ya que es el

motor de la misma para incrementar la productividad, si los colaboradores se sienten bien, trabajarán bien.

En la región de Ancash, Diario El Correo. Los emprendedores que más practican el liderazgo en sus negocios son las mujeres que los varones porque manejan mejor los problemas que se les presenta como hace poco el desastre y pérdidas materiales que ocasionó el huaico en nuestra región. Las mujeres jóvenes están siendo más emprendedoras que los varones jóvenes. Las madres solteras son las mejores pagadoras dentro de los perfiles que elaboramos (Cáceres, 2017), por ello los emprendedores varones están manejando inadecuadamente sus Micro y pequeñas empresas por falta de liderazgo.

En la ciudad de Huarmey, existe una gran cantidad de Micro y pequeñas empresas que se dedican al sector servicios-rubro pollerías, por lo que se identificó el desconocimiento sobre gestión de liderazgo organizacional por parte de los dueños de las Micro y pequeñas empresas, el cual abrieron su negocio sin haber recibido información sobre la importancia del liderazgo para manejar adecuadamente un grupo de personas que van a trabajar en conjunto con ellos, ignorando la fuerza que tiene la motivación para aumentar la productividad de desempeño laboral dentro de ella. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son 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?

Para dar respuesta al problema indicado, se ha planteado el siguiente objetivo general: 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.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017.
2. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017.
3. 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 Huarney, año 2017.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo que se aplican a las Micro y pequeñas empresas para su crecimiento y desarrollo. Por otro lado se justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las Micro y pequeñas empresas que aplican la capacitación en el ámbito de estudio las cuales permanecerán en el mercado generando puestos de trabajo que beneficiaran a la población peruana.

Se justifica porque permitirá a los gerentes o dueños aplicar la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en sus Micro y pequeñas empresas para ser competitivos y de éxito a nivel local y nacional. También se justifica porque beneficiara a la familia empresarial y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos y herramientas sobre los beneficios de la aplicación de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en sus Micro y pequeñas empresas.

Finalmente se justifica porque esta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas. Esta investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiara, siendo viable su ejecución en beneficio de las Micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

En el presente trabajo de investigación los antecedentes extraídos de los siguientes autores están relacionados con la variable, sector o rubro de dicha investigación.

Espinoza (2014) en su estudio titulado “Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo describir las principales características del estilo de Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Los resultados son los siguientes: Respecto a la Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas la más predominante es de 21 a 30 años de edad con un 85.71%. El 57.1 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son de sexo femenino. El 42.9 % de los representantes encuestados tienen superior no universitaria. El 57.14 % de los trabajadores están bastante orgullosos de trabajar con el gerente. El 42.9 % manifiesta que solo a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer. El 42.86 % manifiesta que a veces el gerente ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo. El 28.57 % manifiesta que el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos. Concluyendo que los emprendedores de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son jóvenes de 21 a 30 años de edad, siendo en su mayoría mujeres con superior no universitaria, que sus trabajadores se sienten orgullosos de trabajar con ellas como gerentes de la empresa, pero que solo a veces expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, a veces ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo, y ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos.

Torre (2016) en su trabajo de investigación titulado “Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015”, tuvo como objetivo general describir las principales características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. Los siguientes resultados son: La edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados, el 40 % oscilan de 20 a 30 años. Mientras que el 54 % son de sexo masculino. El 56 % de los emprendedores tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 50 % de los gerentes rara vez utilizan medios no tradicionales para lograr las metas organizacionales. El 50% de los empleados encuestados manifiestan que a veces el gerente es capaz de motivar mediante la articulación efectiva. El 50% manifiesta a menudo que los gerentes tienen una visión y generan constantemente nuevas ideas para el futuro de la organización. El 68 % manifiesta que a menudo el gerente inspira al personal a aceptar los cambios que vienen. El 70 % manifiesta que a menudo el gerente toma crédito por el trabajo que realiza el personal. El 66 % manifiesta que el gerente es un buen oyente. El 56 % manifiesta que si el gerente es un orador interesante. El 68% manifiesta que si alguna vez han escuchado el término liderazgo carismático. El 82 % manifiesta que sí, pueden describir poco satisfactoria el liderazgo en la organización. Concluyendo que los representantes de los hoteles dos estrellas del distrito de Huaraz comprenden de 20 a 30 años de edad, liderando los varones con grado de instrucción superior no universitaria, utilizando rara vez medios no tradicionales para lograr las metas de su organización, a menudo tiene una visión y genera constantemente nuevas ideas para el futuro de la organización, por ello el gerente a menudo inspira al personal a aceptar los cambios que se vienen, toma crédito por el trabajo que realizan y es buen oyente de sus ideas y opiniones, siendo también un

orador interesante, que alguna vez si escucho sobre el termino liderazgo carismático y que es poco satisfactorio el liderazgo en su organización.

Medina (2016) en su estudio sobre la “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes-pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes-pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Tuvo los siguientes resultados: Los empresarios de las micro y pequeñas empresas con respecto a su edad, figuran con un 41.7% manifiestan tener de 36 a 40 años de edad. El 66.7% son de género femenino. El 37.5% tienen grado de instrucción secundaria completa. El 100% el cargo que desempeñan en la empresa son empleados. El 54.2% fueron creados con la finalidad de obtener ganancias. El 45% señala que a menudo les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno para lograr los objetivos de desempeño. El 52% afirma que frecuentemente, sino siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño. El 42.5% afirma que les deja claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas propuestas. El 42.5% frecuentemente, sino siempre les ayuda a desarrollar sus fortalezas. Concluyendo que los empresarios de los restaurantes – pollerías del distrito de Huaraz son adultos de 36 a 40 años de edad, mujeres emprendedoras de la gastronomía peruana con grado de instrucción secundaria completa, todas se desempeñan como empleadas, sus micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Les aclara y especifica las responsabilidad que les corresponde para lograr los objetivos de desempeño organizacional, dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño laboral, les deja claro a cada uno de ellos lo que podrían recibir si logran alcanzar las metas propuestas y ayuda a desarrollar sus fortalezas; como toda mujer líder por

naturaleza sabe cómo dirigir a un grupo de personas que están bajo su mando con dedicación y perseverancia, sobre todo con el ejemplo ya que ellas manifiestan ser empleadas de su propia organización.

Delgado (2016) en su trabajo de investigación denominada la “Caracterización del liderazgo carismático bajo el modelo de Robert House en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo describir las principales características del liderazgo carismático bajo el modelo de Robert House en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de dos tenedores de la ciudad de Huaraz, 2014. Los resultados fueron: El 39.4% de los empresarios son de edad entre 18 a 25 años. El 51.5% son de género masculino. El 39.4% tiene secundaria completa. El 33.3% manifiesta que jamás el gerente es un modelo a seguir. Concluyendo que los representantes legales de estas micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son jóvenes de 18 a 25 años de edad, siendo esta oportunidad varones emprendedores que tienen secundaria completa y como gerente no demuestra ser un modelo a seguir según la mayoría de sus trabajadores lo manifiestan, se nota la ausencia de liderazgo en dichas organizaciones por el cual se presume el bajo rendimiento de sus trabajadores en un negocio tan rentable como los restaurantes en un lugar turístico como la ciudad de Huaraz.

Moreno (2017) en su tesis titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, 2013”, tuvo como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes pollerías del distrito de Huaraz, 2013. Los siguientes resultados:

Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad de 27 a 31 años con un 40 %. Los empresarios encuestados en un 100% son de sexo masculino. El 40 % de los encuestados desempeñan el cargo de 6 a 10 años. El 80 % señalan que ocasionalmente le apoya siempre que se esfuerza. El 80 % menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno. El 60 % menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir si logra las metas. El 70 % refiere que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas. El 60 % menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado. El 40 % menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades. El 60 % menciona que frecuentemente se relaciona personalmente. Concluyendo que los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes-pollerías comprenden de 27 a 31 años de edad, en su totalidad siendo varones quienes dirigen dichas organizaciones, desempeñan el cargo de 6 a 10 años, ocasionalmente apoya a su personal siempre que se esfuerzan, les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, y lo que podrían recibir si logran las metas, la mayoría de sus trabajadores indican que frecuentemente el gerente les ayuda a desarrollar sus fortalezas, expresa satisfacción cuando cumplen con lo esperado, busca la manera de desarrollar sus capacidades, se relaciona con ellos; dando a entender que éstos jóvenes empresarios tienen algo de conocimiento sobre la importancia del liderazgo en su organización.

Rosales (2017) en su tesis sobre la “Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, 2016”, tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016. Tuvo los siguientes

resultados: Los representantes de las micro y pequeñas empresas comprenden el 41.7% de 25 a 50 años. El 75% son de género masculino. El 50% tienen grado de instrucción secundaria. El 41.7% tiene de 13 a más trabajadores. El 41.7% tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro. El 83.3% si conoce el termino de gestión de calidad. El 75% conoce las funciones de la administración. El 41.7% cree que es un líder autocrático. Concluyendo que los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, en su mayoría son adultos de 25 a 50 años de edad, varones por el rubro en que se desempeñan, con secundaria. En cuanto a las micro y pequeñas empresas que dirigen, tienen de 13 a más trabajadores, tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro; y como gerentes la mayoría si conocen el termino gestión de calidad, las funciones administrativas y se consideran lideres autocráticos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Micro y pequeñas empresas:**

Según la Ley 28015 define las Micro y pequeñas empresas como unidad del mercado empresarial que puede ser conformada por cualquier ser humano con visión de emprendedor. La micro y pequeña empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N° 28015, 2003). El sector de servicios ya se está posicionando con mayor fuerza en el mercado y generando más ingresos al país.

**Características:**

Estas características diferencian la micro y pequeña empresa en cuestión de las ventas anuales que generan con sus ventas. Según la Ley N° 30056 (2013) indica lo siguiente:

- Micro empresa: tienen un nivel de ventas anuales no mayor a 150 UIT.
- Pequeña empresa: tiene un nivel de ventas anuales de 150 UIT hasta un monto máximo de 1700 UIT.

Por lo tanto cada categoría hace referencia del nivel de ventas anuales que puede generar, basado en Unidades impositivas Tributarias (UIT).

**Objetivo:**

Según la Ley 30056 tiene como finalidad para la micro y pequeña empresa establecer dicho marco legal para impulsar el crecimiento de la misma. Ley N° 30056 (2013) expone la Promoción de la competitividad, formalización y de desarrollo de las micro y pequeñas empresas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, incentivando la inversión privada, la producción, y al acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. Para lograr alcanzar el éxito empresarial a los emprendedores que visualizan su negocio hacia un futuro prometedor.

**Importancia:**

Las Micro y pequeñas empresas son importantes porque produce grandes oportunidades para las familias peruana d bajos recursos con deseo de superación y por ende hacia el país. Pantigoso (2015) refiere su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. Ya que los colaboradores y emprendedores poseen talento creativo para la innovación y producción de

bienes o servicios. En el Perú, las micro y pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios del país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral (Pantigoso, 2015). El cual permite el crecimiento económico de las familias peruanas y mejorar su calidad de vida y también para el país alcanzar su desarrollo.

Las micro y pequeñas empresas en el sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey va aumentando cada año su producción gracias a la gastronomía peruana con la preparación de los deliciosos pollos a la brasa que también son un éxito a nivel internacional. Los empleos en la pequeña empresa aumentaron 7,8% en la minería y un 3,2% de servicios (Castro, 1999). Por ello se refiere que la prestación de servicios está generando polémica en el mundo empresarial por sus diversas formas de satisfacción al cliente con la gastronomía peruana, con el deleite de su paladar, calidad en atención, el cual busca momentos de relajación y unión familiar en este mundo estresante y agotador.

### **Tipos de micro y pequeñas empresas:**

Las grandes empresas nacen de un pequeño negocio inspirado por un soñador llamado emprendedor, que logra constituir solo o en conjunto con otras personas ya sean amigos, familiares, compañeros de estudio, etc. Detallando las diferentes formas de empresas que pueden ejercer.

Escalante y Escalante (2016) refieren que la empresa constituida con Personería Natural, responde con su patrimonio personal frente a posibles deudas que se generen en el negocio.

- Empresa Unipersonal: es un negocio individual donde el titular, desarrolla toda la actividad empresarial aportando capital y trabajo. Ejemplo: bodegas, cabinas de internet, etc.

Empresa constituida con Personería Jurídica, es la empresa misma que responde por sus dudas y obligaciones.

- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada – E.I.R.L.: Es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal con patrimonio distinto al de su titular. Solo las personas naturales pueden constituir o ser titulares de E.I.R.L. Se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa.
- Sociedad Anónima – S.A.: Es de naturaleza comercial o mercantil. Se constituye simultáneamente en un solo acto por los socios fundadores o en forma sucesiva mediante oferta a terceros.
- Sociedad Anónima Cerrada – S.A.C.: De naturaleza mercantil. No debe ser mayor a 20 accionistas.
- Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada – S.R.L.: el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables o invisibles. Los socios no deben exceder de 20.

Cualquiera de las formas de empresas puede ejercer la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades del cliente, identificados previamente en un estudio de mercado.

### **Régimen laboral especial de la Micro empresa:**

Establece beneficios que gozan las micro y pequeñas empresas en el país y el emprendedor tenga conocimientos para saber manejar su negocio de acuerdo a ley.

Ley 30056 (2013) comprende en los artículos 50,55, 56 lo siguiente:

- Remuneración mínima vital
- Jornada de trabajo 8 horas
- Horario de trabajo y trabajo en sobre tiempo
- Descansos remunerados (semanal, vacacional 15 días y descanso por 15 días feriados)
- Indemnización por despido arbitrario (10 remuneraciones por cada año completo de servicios con un máximo de 90 remuneraciones diarias)

Castillo (2016) refiere que Excepto estos beneficios que si gozan las Pequeñas empresas:

- No tienen derecho a un S.C.T.R.
- Ni a un seguro de vida a cargo de su empleador
- Tampoco a derechos colectivos
- La participación en las utilidades
- Las C.T.S.
- Ni a las gratificaciones de fiestas patrias y navidad
- Indemnización por despido arbitrario (20 remuneraciones por cada año completo de servicios con un máximo de 120 remuneraciones diarias)

Como se nota una Micro empresa tiene menos beneficios que una pequeña empresa ya sea por la expansión de la misma.

### **GESTION DE CALIDAD**

La gestión de calidad se enfoca en la satisfacción del cliente al recibir una adecuada atención o producto, al cual se siente importante por parte de la empresa que atendió su necesidad. Juran (1993) se refiere al producto “Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto”. Por eso los emprendedores tienen que prestar más atención en satisfacer las necesidades de sus clientes para convertirlo en clientes leales con su empresa y el producto que ofrecen ya sea bienes o servicios.

### **GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAGO**

La gestión de calidad permite a los líderes dirigir la organización con mayor responsabilidad y criterios para resolver problemas a través de la motivación a sus colaboradores. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (Zermeño). Trabajar ardua y

coordinadamente en equipo como planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados de la organización. El liderazgo está relacionado con la calidad. Si no logran desarrollar estas habilidades pueden fracasar ya que está comprobado que el liderazgo es la fuente principal para lograr el éxito empresarial ya que se mueven personas con las que trabajan para la organización y ellos son la pirámide fundamental de todo negocio porque depende de ellos la productividad de la misma. Como sucede con las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey que presenta la ausencia total de liderazgo en sus organizaciones y compromete al quiebre de la misma.

**Importancia:**

Toda empresa sea micro o pequeña necesita lograr objetivos para alcanzar su éxito. Es importante porque los líderes van a lograr el cumplimiento de la misión y visión de la organización a través de una buena proyección al entorno de sus acciones, comportamientos adecuados, educación integral que asegurará que el sistema de gestión de la organización se establezca (Gestión Empresarial, 2013). Los emprendedores desarrollan la capacidad de dirigir con el ejemplo en conjunto con sus colaboradores permitiendo el compromiso de ello hacia el logro de los objetivos de la empresa.

**Características:**

El líder influye de manera positiva en sus colaboradores para llevar a cabo procedimientos que comprometen a la empresa para su crecimiento y desarrollo, por ello cumple un papel importante.

Gestión Empresarial (2013) refiere el papel del líder en gestión de calidad lo siguiente:

- Debe mostrarse como un modelo, un ejemplo a seguir.
- La motivación

- Comunicación
- Capacidad de escuchar
- Apoyo en las metas personales
- Estímulo y reconocimiento para poder involucrar y comprometer al personal.

Tener espíritu de Kaisen con la organización:

Cuando no sabe hacer: COMUNICACIÓN

Cuando un empleado no sabe cómo hacerlo: ENTRENAMIENTO

Cuando el empleado esta energizado y quiere participar:

EMPOWERMENT

Cuando el empleado no quiere hacerlo: MOTIVACIÓN

Para liderar con éxito se requiere de estas cualidades para llegar a cada uno de ellos y explotar sus potencialidades según los conocimientos que posean y colocarlos en los puestos correctos.

### **Mejorar la gestión de calidad**

permite resolver problemas y mejorar las deficiencias que se identifica en la empresa para mejorar de manera óptima.

Gestión Empresarial (2013) expresa:

- Crear políticas que involucre los objetivos del sistema de gestión.
- Estandarizar procesos
- Capacitar y entrenar para mejorar al personal
- Revisar periódicamente procesos
- Autoevaluación
- Identificar áreas a mejorar
- Establecer objetivos de mejora
- Llevar a cabo los objetivos

El logro de éstos llevarán al éxito empresarial de toda la organización ya sea el tamaño que fuera.

## **LIDERAZGO**

El liderazgo es la capacidad de influir en las personas para dirigir las a través de la motivación y comunicación. Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (Chiavenato, 2008). Por ello es tan importante el liderazgo en ejercerlo dentro de las organizaciones para garantizar su calidad en bienes y/o servicios; y lograr la satisfacción de sus clientes. Liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral (Castañeda, 2007). Todo líder debe poseer habilidades para cumplir adecuadamente con las tareas de la organización a su tiempo correcto.

**Tipos de líder:** Existen varias formas de liderar un grupo de personas de acuerdo a las cualidades del líder que tiene a cargo su responsabilidad de dirigirlos.

Amazonia Team (2007) define ocho tipos de líderes que dirigen una empresa:

- Líder natural: posee habilidades muy destacables en comunicación humana y permite la participación en la toma de decisiones. El que no está reconocido de forma oficial, pero que ejerce el rol de jefe o líder sin que nadie lo cuestione.
- Líder autocrático: son personas con orientación a la tarea y la organización. Tiene poder absoluto del grupo y los miembros se limitan a cumplir órdenes.

- Líder carismático: genera sentimientos y sensaciones positivas y desarrolla fuertes habilidades comunicativas. Transmite seguridad y poseen la capacidad de hacer que se mantenga la atención en ellos.
- Líder participativo: es muy apreciado por su compromiso e implicación en la gestión del equipo y realización de las tareas, convirtiéndose en uno más.
- Líder orientado a la tarea: asumen ciertos riesgos al tener que tomar decisiones respecto a los trabajos a realizar. Dinámico y propio de personas competentes, quienes delegan bien en el equipo.
- Líder burocrático: todos los colaboradores deben atenerse a instrucciones precisas sobre el trabajo a desarrollar. Suelen ser rígidos y poco orientados a la mejora del ambiente laboral.
- Líder laissez-faire: líderes que dan un gran nivel de autonomía los miembros de su equipo. Requiere de colaboradores creativos y autónomos que sepan tomar decisiones con independencia. Delega mucho a los demás.
- Líder transformacional (el más completo de todos): saca lo mejor de cada profesional, sabe cómo potenciarlo al máximo, es capaz de aumentar los niveles de productividad y rendimiento del conjunto de su valioso equipo humano. Consiguen buenos resultados.

Depende del tipo de líder que sea cada emprendedor tiene la capacidad de dirigir su organización con su ejemplo y poner en practica la motivación y comunicación para lograr el éxito con sus colaboradores y maximizar su productividad laboral.

### **2.3. Marco conceptual**

Las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey se encuentra liderando en el mercado empresarial ya que existe mucha demanda en este sector por la promoción gastronómica que se

viene realizando en favor de nuestra comida peruana y es un boom en la actualidad trascendiendo hacia el extranjero como lo mejor del mundo. Y se siguen proyectando a un incremento de sus ventas para los próximos años. Pantigoso (2015) expone la importancia de las micro y pequeñas empresas en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. Las Micro y pequeñas empresas de este rubro están generando empleos en todos los rincones de nuestro país ya que el turismo se ha incrementado en todos lados. Aportando a nuestro Perú crecimiento económico y camino al desarrollo.

La gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo nos permite mantener en mejora continua los procesos de la organización tanto administrativas como de producción, identificando errores para corregirlos a tiempo y brindar una calidad de servicio a nuestros clientes y satisfacer sus necesidades con gran expectativa. Juran (1993) se refiere al producto como calidad el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes. Así mismo incrementar la demanda para lograr los objetivos de la organización que es generar rentabilidad.

El líder tiene que influenciar en sus miembros para lograr comprometerlos completamente en los objetivos de la organización y puedan desempeñar una buen servicio al cliente. Chiavenato (2008) manifiesta que el liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Saber cómo llegar a ellos con motivación y comunicación para ejercer un liderazgo transformacional el cual sepa potenciar las habilidades de cada colaborador y así aumentar los niveles de productividad de la empresa.

### **III. HIPÓTESIS**

El presente estudio sobre 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 tratarse de una investigación descriptiva no se planteó la hipótesis.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

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.

- **No experimental:** Porque se estudió la variable bajo el enfoque del liderazgo se estudió conforme a la realidad sin modificaciones algunas.
- **Transversal:** Porque el estudio se realizó donde se desarrollaron las actividades desde 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2017.

### 4.2. Población y muestra

- **Población:** Se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017.
- **Muestra:** Se utilizó una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017.

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Dueño: Es el poseedor de una cosa respecto a esta.	Edad	a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 a más	Razón
		Género	a) Femenino b) Masculino	Nominal
	Administrador: Es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.	Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior técnico e) Universitario	Ordinal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más	Razón
Perfil de la Micro y pequeña empresa	La Micro y pequeña empresa es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia de la Micro y pequeña empresa en el rubro.	a) 0-3 años b) 4-6 años c) 7 a más	Razón
		Número de colaboradores	a) 1-5 colaboradores b) 6-10 colaborador c) 11 a más	Razón
		Las personas que trabajan en su empresa son:	a) Familiares b) Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación	a) Generar ganancias b) Subsistencia	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad bajo el enfoque de liderazgo	<p>La Gestión de Calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades del cliente, el cual se siente importante por parte de la empresa que atendió su necesidad.</p> <p>En cuanto a la aplicación del liderazgo que es una herramienta y capacidad para influir en las personas para dirigir las a través de la motivación y comunicación.</p> <p>Permite a los líderes dirigir la organización con mayor responsabilidad y criterios para resolver problemas a</p>	<p>La Gestión de Calidad es un conjunto de técnicas modernas que Ayudan a mejorar el rendimiento de las empresas su implementación es un poco complicado pero se podrá implementar si existe adaptación al cambio y satisfacción para ello hace el uso del liderazgo que es la capacidad de influir en las personas para dirigir las a través de la motivación y comunicación que promueva el trabajo en equipo.</p>	Conoce el término Gestión de calidad	a) Sí b) No	Nominal
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 s e) Outsourcing f) Otros	Nominal
			Dificultades tiene para la implementación de la gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros	Nominal
			La gestión de calidad contribuye el rendimiento del negocio	a) Sí b) No	Nominal
			La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	a) Sí b) No	Nominal

	través de la motivación a sus colaboradores.		Conoce el significado de la palabra Liderazgo	a) Sí b) No	Nominal
			Competencia propias de un líder	a)Comunicación b)Comunicación y el poder de convicción c)Comunicación y el saber escuchar d)Ninguna	Nominal
			Se considera un buen líder dentro de su empresa	a) Sí b) No	Nominal
			Promueve el trabajo en equipo	a) Sí b) No	Nominal
			Cuando uno de sus colaboradores comete un error le ayuda a resolverlo de una manera correcta	a) Sí b) No	Nominal
			Considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones	a) Sí b) No	Nominal
			Qué tipo de líderes necesitan las empresas	a) Que contribuyan un proyecto de futuro. b) Líderes desarrolladores de personas y equipos. c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizó:

- **Técnica:** La encuesta
- **Instrumento:** El cuestionario estructurado

#### **4.5. Plan de Análisis**

Se utilizaron los programas Word y Excel para la elaboración de las tablas y figuras para su respectivo procesamiento de datos a información obtenida a través de la encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017.

#### 4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, 2017?	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, 2017.</p>	<p><b>Gestión de Calidad bajo en enfoque de liderazgo:</b> La gestión de calidad es un conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades del cliente, el cual se siente importante por parte de la empresa que atendió su necesidad.</p> <p>El liderazgo es la capacidad de influir en las personas para dirigir las a través de la motivación y comunicación. La gestión de calidad permite a los líderes dirigir la organización con mayor responsabilidad y criterios para resolver problemas a través de la motivación a sus colaboradores.</p> <p>Trabajar ardua y coordinadamente en equipo como planear, controlar y mejorar aquellas deficiencias de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados de la misma. El liderazgo está relacionado con la calidad.</p>	<p><b>Población:</b> Está determinada por una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector de servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Se utilizará una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey 2017.</p>	<p><b>Diseño de la investigación:</b> Se utilizará un diseño No experimental-transversal.</p> <p><b>No experimental:</b> Porque se estudiará conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.</p> <p><b>Transversal:</b> Porque se estudiará en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un final.</p>	<p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>

#### 4.7. Principios éticos

Esta investigación no tuvo ningún impacto negativo sobre la sociedad, al contrario la benefició, siendo viable su ejecución en beneficio de la Micro y pequeña empresa bajo el enfoque de los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana.

- **Principio de Confidencialidad:** Se mantuvo en reserva la información brindada por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de las ciudad de Huarmey, año 2017.
- **Principio de Confiabilidad:** Los datos que se presentaron son reales de acuerdo a la Micro y pequeña empresa visitada.
- **Principio de Respeto a la persona:** Se respetó las creencias, costumbres y opiniones de los representantes encuestados ara la elaboración del estudio de investigación de dicho rubro.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1:** Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.

<b>Datos Generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	0	0,0
31 a 50 años	6	60,0
51 años a más	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Género</b>		
Masculino	4	40,0
Femenino	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	1	10,0
Secundaria	6	60,0
Superior Técnico	3	30,0
Superior universitaria	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	4	40,0
Administrador	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	3	30,0
4 a 6 años	3	30,0
7 años a más	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.

**Tabla 2:** Características de las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.

<b>De la Empresa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia en el Rubro</b>		
0 a 3 años	3	30,0
4 a 6 años	3	30,0
7 años a más	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de colaboradores</b>		
1 a 5 colaboradores	3	30,0
6 a 10 colaboradores	5	50,0
11 a más colaboradores	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	3	30,0
Personas no familiares	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancias	7	70,0
Subsistencia	3	30,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.

**Tabla 3:** 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, 2017.

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad</b>		
Sí	2	20,0
No	2	20,0
Tengo cierto conocimiento	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas modernas de Gestión de Calidad</b>		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 s	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	2	20,0
Ninguna	8	80,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Dificultades para la implementación de Gestión de Calidad</b>		
Poca iniciativa	3	30,0
Aprendizaje lento	1	10,0
No se adaptan a los cambios	5	50,0
Desconocimiento del puesto	1	10,0
Otros	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas de medición de Rendimiento</b>		
Observación	7	70,0
Evaluación	2	20,0
Escala de puntuación	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Continúa...*

**Tabla 3:** 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 Huarney, 2017.

<b>Contribución de la Gestión de Calidad mejora el rendimiento del negocio</b>		
Sí	8	80,0
No	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Ayuda a alcanzar los objetivos y metas por la organización</b>		
Sí	8	80,0
No	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Conocimiento sobre el término Liderazgo</b>		
Sí	4	40,0
No	1	10,0
Tengo cierto conocimiento	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Competencias propias de un líder</b>		
Comunicación	3	30,0
Comunicación y el poder de convicción	2	20,0
Comunicación y el saber escuchar	5	50,0
Ninguna	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Se considera un buen líder de su empresa</b>		
Sí	4	40,0
No	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>		
Sí	3	30,0
No	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Continúa...*

**Tabla 3:** 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, 2017.

*Conclusión.*

<b>Ayuda a resolver de manera correcta errores de sus colaboradores</b>		
Sí	4	40,0
No	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>El liderazgo, primordial para las organizaciones</b>		
Sí	8	80,0
No	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tipos de líderes que necesitan las empresas</b>		
Que construyan un proyecto de futuro	6	60,0
Líderes desarrolladores de personas y equipos	2	20,0
Líderes que fomentan el trabajo en equipo	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017.

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1**

#### **Referente a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas.**

##### **Edad**

Con respecto a la edad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Huarney: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 1), éstos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) quien manifiesta que el 41.7% tienen entre 31 a 40 años, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien indica que el 41.7% de los representantes tienen de 25 a 50 años de edad. Pero contrastan con los resultados por Espinoza (2014) quien refiere que el 85.71% oscilan entre los 21 a 30 años; también contrasta con los resultados encontrados por Torre (2016) quien menciona que el 41.7% de los emprendedores tienen de 20 a 30 años; además se contrasta con los resultados encontrados por Delgado (2016) quien manifiesta que el 39.4% varían entre 18 a 25 años de edad; así como contrasta con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien refiere que las edad de los representantes predominan entre 27 a 31 años. Esto demuestra que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 están dirigidas por emprendedores adultos de 31 a 50 años de edad; ya que son personas responsables y maduras que pueden administrar un negocio con mayor facilidad por la experiencia que tienen y capacidad para resolver los problemas que se presenten en su organización.

### **Género**

Con respecto al género de los representantes de las Micro y pequeñas empresas. El 60% son de sexo femenino (Tabla 1), éstos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien indica que el 57.1% son de género femenino, así mismo coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) quien manifiesta que el 66.7% son mujeres. Pero contrasta con los resultados encontrados por Torre (2016) quien menciona que el 54% son varones; también contrasta con los resultados encontrados por Delgado (2016) quien manifiesta que el 51.5% de los representantes son varones; además contrasta con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien indica que el 100% son de género masculino y por último contrasta con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien refiere que el 75% de los representantes son masculinos. Esto demuestra que en gran mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 están dirigidas por mujeres emprendedoras; ya que son personas más organizadas y poseen capacidades extras como la intuición femenina para anteponer situaciones que perjudiquen a la empresa.

### **Grado de instrucción**

Con respecto al grado de instrucción de los representantes. El 60% tienen secundaria completa (Tabla 1), éstos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) quien manifiesta que el 37.5% tienen grado de instrucción secundaria, el cual coincide con los resultados encontrados por Delgado (2016) quien menciona que el 51.5% tienen secundaria completa, también coincide con los resultados encontrados por Rosales (2017) que el 50% tienen secundaria. Pero contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien indica que el 42.9% tienen superior no universitaria; además contrasta con los resultados

encontrados por Torre (2016) quien también determina que el 56% tienen superior no universitaria. Esto demuestra que mayormente los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 están dirigidas por personas que tienen un grado de instrucción de secundaria completa; ya que no tuvieron la oportunidad de continuar con sus estudios superiores por motivos personales.

### **Cargo que desempeña**

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes. El 60% se desempeña como administrador de su negocio (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) con un 100% de sus representantes son empleados. Esto demuestra que cierta cantidad de representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 se desempeñan como administradores de su propio negocio; ya que tienen la capacidad para dirigirla con responsabilidad y mayor compromiso en el desempeño laboral.

### **Tiempo que desempeña en el cargo**

El 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien manifiesta que el 40% el tiempo que desempeñan en el cargo es de 6 a 10 años. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huarmey es regular tiempo que se desempeñan en el cargo de sus negocios; ya que se iniciaron al mismo tiempo de su ejecución adquiriendo mayor experiencia en su rubro y administración del mismo.

## **Tabla 2**

### **Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas**

#### **Tiempo de permanencia de la empresa**

El tiempo de permanencia de la empresa de la ciudad de Huarmey indica que el 40% oscila de 7 años a más (Tabla 2), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien manifiesta que el 41.7% que el tiempo de permanencia de la organización varía de 1 a 5 años. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen un tiempo de permanencia en su rubro de 7 años a más; ya que lideran en el mercado de dicha ciudad por la demanda que tienen por parte de los consumidores amantes del pollo a la brasa.

#### **Número de colaboradores**

Con respecto al número de colaboradores. El 50% tiene de 6 a 10 colaboradores (Tabla 2), estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien indica que el 41.7% tiene de 13 a más trabajadores. Estos resultados demuestran que las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huarmey tienen de 6 a 10 colaboradores en su organización; ya que cuentan con diferentes funciones cada uno como cocinero, meseras, cajera, despacho por ello suman esa cantidad aproximadamente por el tamaño del negocio rubro pollería.

#### **Las personas que trabajan en su empresa**

El 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarmey son personas no familiares (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) quien manifiesta que el 100% son empleados. Esto demuestra que las personas que trabajan en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la

ciudad de Huarmey, 2017 son personas no familiares; ya que estos emprendedores la mayoría vienen de otros lugares a poner en marcha un negocio en dicha ciudad y por consiguiente tienden a contratar personas que buscan oportunidad de trabajo.

### **Objetivos de creación**

El 70% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2016) quien menciona que el 54.2% fueron creados para obtener ganancias. Esto demuestra que los objetivos de creación de las Micro y pequeñas empresas del sector-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 fueron creados para generar ganancias; ya que los emprendedores tienen una finalidad primordial al iniciar un negocio que es obtener ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familias.

### **Tabla 3**

#### **Referente a las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo**

##### **Gestión de Calidad**

Se puede apreciar que el 60% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento del término Gestión de Calidad (Tabla 3), estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien menciona que el 83.3% sí conoce el término Gestión de Calidad. Esto demuestra que los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tiene algo de conocimiento sobre Gestión de Calidad; ya que lo relacionan con la calidad de servicio que brindan a sus clientes, calidad del producto que

ofrecen como el pollo a la brasa y la calidad de atención a sus consumidores.

### **Técnicas modernas de la Gestión de Calidad**

El 80% de los emprendedores indican que no conoce técnicas modernas de Gestión de Calidad (Tabla 3), estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien manifiesta que el 75% sí conoce las funciones administrativas de una organización. Esto demuestra que los representantes de las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huarney tienen desconocimiento sobre técnicas modernas de Gestión de Calidad; ya que no fueron instruidos por estudios universitarios o técnicos en administración empresarial, como tampoco recibieron capacitaciones sobre el tema tratado.

### **Dificultades para la implementación 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 (Tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Torre (2016) quien indica que el 68% de los trabajadores a menudo el gerente inspira al personal a aceptar cambios que se vienen. Esto demuestra que los emprendedores de las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huarney no se adaptan a los cambios; ya que tienen temor al cambio y están acostumbrados al confort laboral como el tradicional mecanismo de ejecución conocidos por el mismo personal el cual dificulta la implementación de la gestión de calidad y por ende a mejorar las deficiencias que se estuvieran presentando en su organización.

### **Técnicas para medir el rendimiento del personal**

Con respecto al conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento del personal. El 70% de los representantes conoce la Observación

(Tabla 3), estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 60% de los representantes frecuentemente expresa satisfacción cuando cumplen con lo esperado utilizando otras técnicas para medir su rendimiento laboral. Esto demuestra que los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 conoce la Observación como una técnica para medir el rendimiento del personal; ya que son emprendedores empíricos y ésta es una de las formas más sencillas de medir el desempeño laboral de sus colaboradores y adquirir resultados inmediatos.

### **La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

El 80% de los representantes encuestados manifiestan que sí (Tabla 3), estos resultados contrasta con los resultados encontrados por Medina (2016) quien indica que frecuentemente el gerente dedica tiempo a enseñar y orientar ara su buen desempeño. Esto indica que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huarney creen que la Gestión de Calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; ya que las técnicas modernas que tiene la Gestión de calidad son eficientes para optimizar el rendimiento del negocio al utilizarlas adecuadamente en el momento oportuno previa capacitación hacia los emprendedores que tienen deseos de superación en el campo empresarial.

### **La Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

El 80% de los emprendedores encuestados indicaron que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa (Tabla 3), éstos resultados contrasta con los resultados encontrados por

Medina (2016) quien manifiesta que 45% de los representantes aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno para lograr los objetivos de la organización; también contrasta con los resultados encontrados por Torre (2016) quien indica que el 50% rara vez utilizan medios no tradicionales para lograr metas organizacionales. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 afirman que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización; ya que cuenta con herramientas modernas para lograr los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente.

### **El significado de la palabra Liderazgo**

Con respecto al significado de la palabra Liderazgo. El 50% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento (Tabla 3), éstos resultados coinciden con los resultados encontrados por Torre (2016) quien expresa que el 68% de los representantes dicen que alguna vez escucharon el término liderazgo carismático. Esto demuestra que los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo; ya que son personas adultas y con su experiencia tuvieron la oportunidad de adquirir conocimientos básicos sobre el liderazgo en el negocio.

### **Competencias propias de un líder**

El 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien manifiesta que el 42.9% a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, así mismo coincide con los resultados

encontrados por Torre (2017) quien menciona que el 66% el gerente es buen oyente, también coincide con los resultados encontrados por Moreno (2016) quien afirma que el 60% el gerente deja claro lo que cada uno podría recibir si logra las metas. Pero contrasta con los resultados encontrados por Torre (2017) quien manifiesta que el 56% dicen que el gerente es solo un orador interesante. Esto demuestra la mitad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 manifiestan que la comunicación y el saber escuchar son competencias propias de un líder; ya que estas personas emprendedoras relacionan tener una buena comunicación con sus colaboradores pero también saber escucharlos para conocer sus necesidades, pues depende de su estado anímico para ellos puedan trabajar mejor.

### **Se considera ser un buen líder dentro de su empresa**

El 60% de los representantes no se consideran ser buenos líderes dentro de su organización (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Torre (2017) quien menciona que el 50% de los empleados dicen que el gerente a veces es capaz de motivar mediante articulación efectiva, y el 82% describen poco satisfactoria el liderazgo en la organización, también coincide con los resultados encontrados por Delgado (2016) menciona que el 33.3% los empleados dicen que jamás el gerente es un modelo a seguir. Pero contrasta con los resultados encontrados por Rosales (2017) quien indica que el 41.7% el representante cree ser un líder autocrático. Esto demuestra que un porcentaje moderado de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 no se consideran ser buenos líderes dentro de sus empresas; ya que no saben cómo dirigir adecuadamente a un grupo de personas que trabajan para ellos y sea eficientes como ellos quisieran que sean para el

buen funcionamiento del negocio y logren satisfacer las necesidades de sus clientes.

### **Promueve el trabajo en equipo**

El 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo (Tabla 3), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien determina que el 57.14% de los trabajadores están bastante orgullosos de trabajar con el gerente o dueño de la empresa; también contrasta con los resultados encontrados por Torre (2017) quien menciona que el 70% a menudo el gerente toma crédito por el trabajo que realiza el personal. Esto demuestra que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 los representantes o gerentes no promueven el trabajo en equipo; ya que desconocen la importancia de ésta, sin embargo hacen lo posible por trabajar con ellos de manera práctica y a través de órdenes que brindan a su personal para que se desempeñen con mayor facilidad.

### **Cuando uno de sus colaboradores comete un error, le ayuda a resolverlo de manera correcta**

El 70 % de los emprendedores no les ayuda a resolverlo de manera correcta (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 80% ocasionalmente les apoya siempre que se esfuerzan, además coincide con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien indica que el 42.86% a veces el gerente ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 no ayudan a sus colaboradores a resolver sus errores de manera correcta; ya que no tienen las técnicas adecuadas para hacerlo por su desconocimiento en resolución de problemas empresariales con su

personal de trabajo a través de la motivación y comunicación organizacional.

### **Liderazgo es primordial para las empresas**

El 80% de los representantes encuestados si consideran que el liderazgo es primordial para las empresas (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien manifiesta que el 60% frecuentemente el gerente se relaciona personalmente. Esto demuestra que mayormente los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas; ya que descubrieron a través de las encuestas realizadas a ellos que el liderazgo es muy importante practicarlo dentro de las empresas y depende de ella para lograr el éxito dentro y fuera de la organización.

### **Tipos de líderes que necesitan las empresas**

El 60% de los representantes encuestados considera que el tipo de líderes que necesitan las empresas que construyan un proyecto de futuro (Tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Torre (2017) quien determina que los gerentes tienen una visión y generan constantemente nuevas ideas para el futuro de la organización. Pero contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2014) quien especifica que el 28.57% el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos y también contrasta con los resultados encontrados por Moreno (2017) quien menciona que el 70% frecuentemente ayuda a desarrollar sus fortalezas y el 40% a desarrollar sus capacidades. Estos resultados demuestran que un porcentaje alto de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 los emprendedores consideran que el tipo de líderes que necesitan las empresas son aquellos líderes que construyan un

proyecto de futuro; ya que estas personas tienen una visión de negocio enfocándose más en el futuro de sus empresas para sobrevivir en el mundo empresarial.

## VI. CONCLUSIONES

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 Huarmey, 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

la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

## Referencias bibliográficas

- Amazonia Team (1 de febrero de 2017). Team Factory [Estilos de liderazgo en la empresa: 8 tipos de líderes]. Recuperado de <https://amazonia-teamfactory.com/blog/estilos-de-liderazgo-en-la-empresa-los-8-tipos-de-lideres/>
- Avolio, B. (2010). *Factores que Limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*. PUCP, p.72
- Castillo, A. (9 de octubre de 2016). Temas de derecho tributario y contabilidad [ Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa] Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las-modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre-2/>
- Delgado, E. (2016). *Caracterización del liderazgo carismático bajo el modelo de Robert House en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Escalante, E. y Escalante, C. (24 de setiembre de 2016). Formalización y constitución de empresa. *Mi Empresa Propia*, pp. 5-13
- Espinoza, M. (2014). *Caracterización del estilo del liderazgo transformacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Gestión Empresarial (2013). *Liderazgo en la gestión de la calidad*. Recuperado de [http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id\\_Prod\\_Serv=62&Id\\_Sec=](http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=62&Id_Sec=)

- Juárez, H. (25 de julio de 2016). Que es el liderazgo curso de liderazgo. Recuperado de <https://hugoosjuarez.com/que-es-el-liderazgo-curso-de-liderazgo/>
- Juran (1993). *Gestión de la calidad conceptos y filosofías*. Venezuela: Scribd. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/2628724/GESTION-DE-LA-CALIDAD-CONCEPTOS-Y-FILOSOFIAS>
- Medina, M.C. (31 de marzo de 2017). Mypes: Más del 30 % de créditos están en zonas afectadas por huaicos. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/mypes-mas-del-36-de-creditos-estan-en-zonas-afectadas-por-huaicos-740583/>
- Medina, Y. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes y pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Moreno, L. (2017). *Caracterización de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Normas Legales Ley N° 28015 (3 de julio de 2003). *El Peruano*, pp. 247377-247383
- Normas Legales Ley N° 30056 (2 de julio de 2013). *El Peruano*, pp. 498461-498471
- Normas Legales PRODUCE (28 de diciembre de 2013). *El Peruano*, pp. 511876
- Palma, A.N., Cevallos, A.A. y López, M.C. (22 de Agosto de 2017). Liderazgo en pymes latinoamericanas. Un acercamiento al contexto ecuatoriano. *Dominio de las ciencias*. (3), p. 394-398

- Pantigoso, P. (17 de junio de 2015). Perspectivas EY Perú [Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico]. Recuperado de <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Rosales, Y. (2017). *Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarney, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Torre, M. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Zermeño, F. (s/f). Liderazgo participativo y Sistemas de calidad. *Electrónica de Difusión Académica*. Recuperado de <http://genesis.uag.mx/posgrado/revistaelect/calidad/cal004.htm>

**ANEXO 01**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	MESES DE DURACION DEL 10 DE MARZO AL 10 DE JULIO															
	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
- Título del proyecto de tesis	X															
-Introducción	X	X														
-Planteamiento de la investigación		X	X	X												
-Marco teórico y conceptual				X	X	X										
-Metodología de la investigación					X	X	X									
-Referencias bibliográficas							X	X								
-Anexos									X	X						
-Revisión del proyecto de Tesis											X					

## ANEXO 02

### PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DE TALLER		
Fecha	Concepto	Importe
17-03-18	1° Tutoría – Pasaje Huarney-Chimbote-Huarney	30.00
	Almuerzo	10.00
	Pasajes Colectivo	5.00
31-03-18	2° Tutoría	45.00
	Cuaderno	5.00
	Lapiceros	3.00
14-04-18	3° Tutoría	45.00
	USB 16 GB	30.00
	Impresión de avance del proyecto	15.00
28-04-18	4° Tutoría	45.00
12-05-18	5° Tutoría	45.00
26-05-18	6° Tutoría	45.00
09-06-18	7° Tutoría	45.00
30-06-18	8° Tutoría	45.00
10-07-18	9° Tutoría - SUSTENTACIÓN	45.00
	Taller de Investigación	1 800.00
	<b>TOTAL</b>	<b>2 258.00</b>

### ANEXO 03

#### POBLACIÓN

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
01	Las Caravanas	Av. Los Andes Mz B Lote 40
02	Yesdori	Jr. 28 de Julio Mz T Lote 10
03	Bryan	Av. Alberto Reyes M A Lote 33
04	Flormila	Pasaje Ricardo Palma Mz A Lote 2
05	San Martín	Av. Alberto Reyes N° 188
06	Darlu	Jr. 28 de Julio Mz T Lote 2
07	El Clásico	Jr. Los Andes Mz B Lote 39
08	Pollito con papas	Av. Alberto Reyes Mz A Lote 39
09	Chalán	Jr. Grau N° 425
10	El Súper pollo	Jr 28 de Julio Mz T Lote 13
11	Chicken	Av. Alberto Reyes Mz A Lote 24
12	Roys	Av. Alberto Reyes N° 254
13	Wilson	Jr. Grau N° 320
14	Fabrizio	Av. El Olivar N° 568
15	Pollos Dorados	AA.HH. La Victoria

## ANEXO 04

### MUESTRA

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
01	Las Caravanas	Jr. Los Andes Mz B Lote 40
02	Yesdori	Jr. 28 de Julio Mz T Lote 10
03	Bryan	Av. Alberto Reyes Mz A Lote 33
04	Flormila	Pasaje Ricardo Palma Mz A Lote 2
05	Pollito con papas	Av. Alberto Reyes Mz A Lote 39
06	El Clásico	Jr. Los Andes Mz B Lote 39
07	Darlu	Jr. 28 de Julio Mz T Lote 2
08	San Martín	Av. Alberto Reyes N° 188
09	Chalán	Jr. Grau N° 425
10	Chicken	Av. Alberto Reyes Mz A Lote 24

## ANEXO 05

### CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, DE LA CIUDAD DE HUARMEY, AÑO 2017. Para obtener el título de licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

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

##### **1. Edad**

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

**2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de Instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior Técnico
- e) Superior Universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

**1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa**

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

**7. Número de colaboradores**

- a) 1 a 5 colaboradores
- b) 6 a 10 colaboradores
- c) 11 a más colaboradores

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9. Objetivos de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**11. ¿Qué técnicas modernas de la Gestión de Calidad conoce?**

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) Empowerment
- d) Las 5 s
- e) Outsourcing
- f) Otros

**12. ¿Qué dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal, conoce?**

- a) La observación
- b) La evaluación

- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Sí
- b) No

**15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?**

- a) Sí
- b) No

## **2.2. REFERENTE BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO**

**16. ¿Conoce usted el significado de la palabra Liderazgo?**

- a) Sí
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**17. ¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?**

- a) Comunicación
- b) Comunicación y el poder de convicción
- c) Comunicación y el saber escuchar
- d) Ninguna

**18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?**

- a) Sí
- b) No

**19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?**

- a) Sí
- b) No

**20. Cuando uno de sus colaboradores comete un error ¿usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta?**

- a) Sí
- b) No

**21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las empresas?**

- a) Sí
- b) No

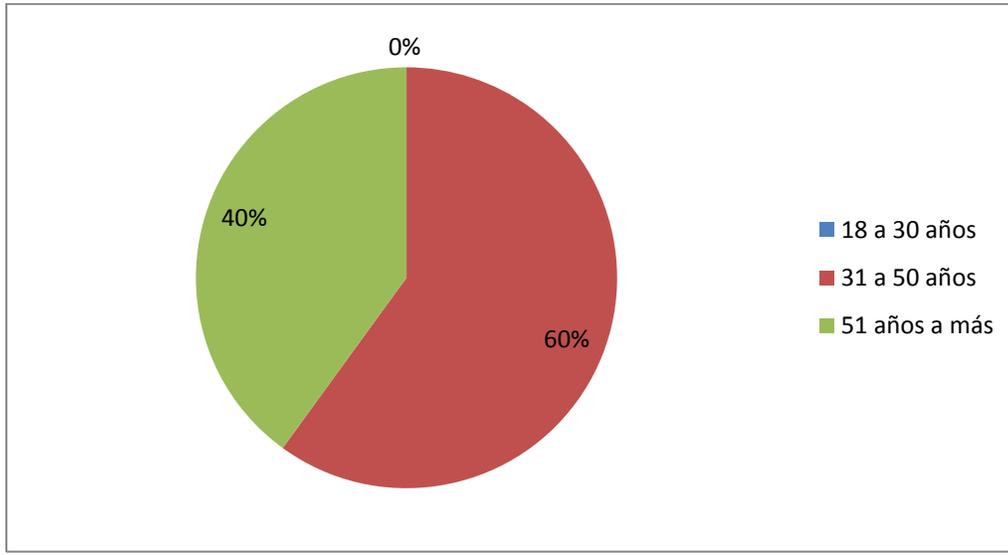
**22. ¿Qué tipo de líderes considera que necesitan las empresas?**

- a) Que construyan un proyecto de futuro
- b) Líderes desarrolladores de personas y equipos
- c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo

## ANEXO 06

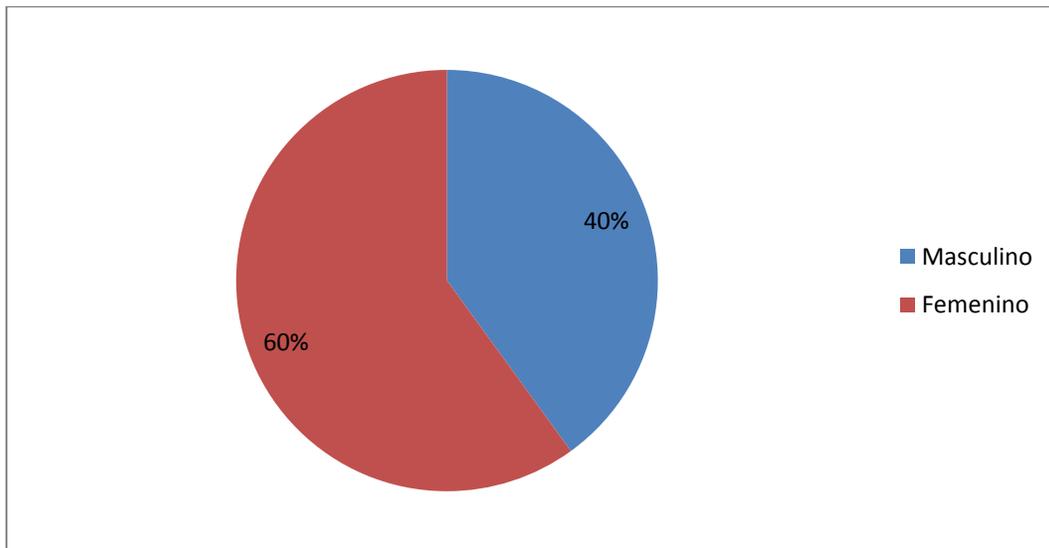
### FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, rubro Pollerías de la ciudad de Huarney, 2017.



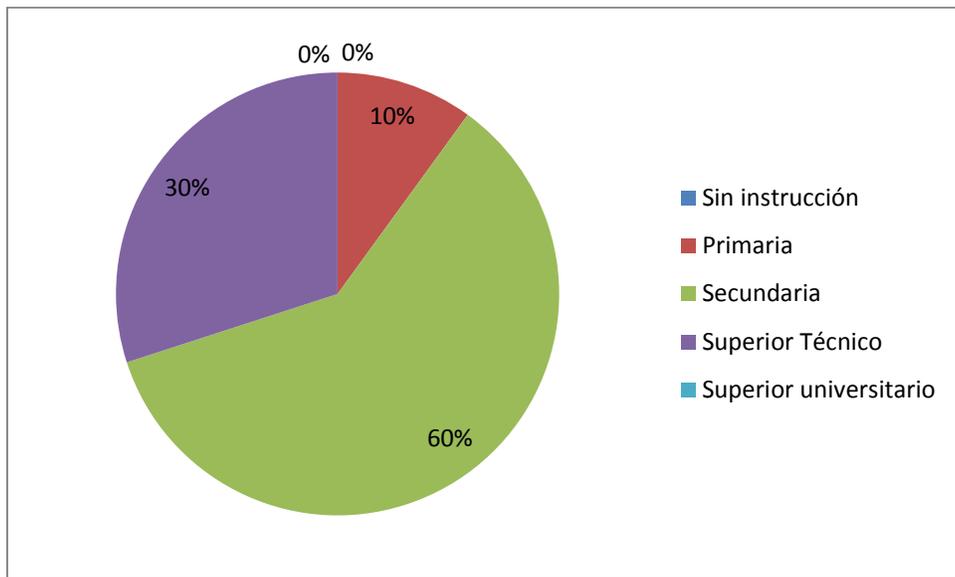
**Figura 1.** Edad

**Fuente.** Tabla 1

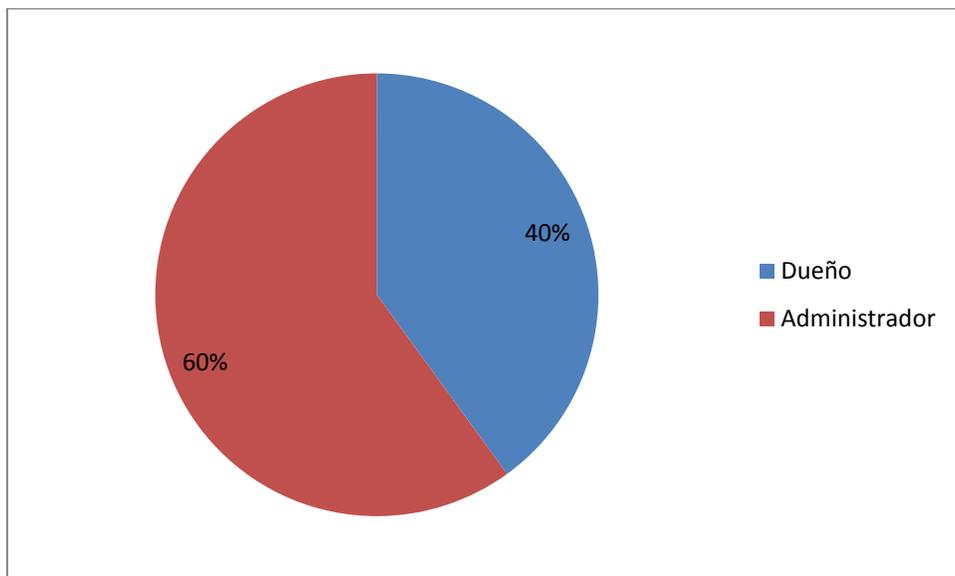


**Figura 2.** Género

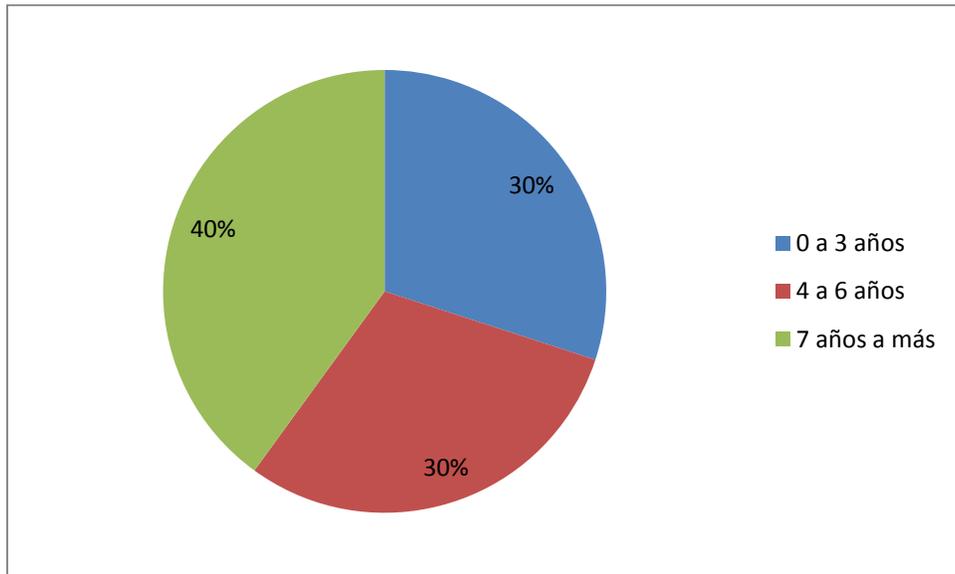
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 3.** Grado de instrucción  
**Fuente.** Tabla 1



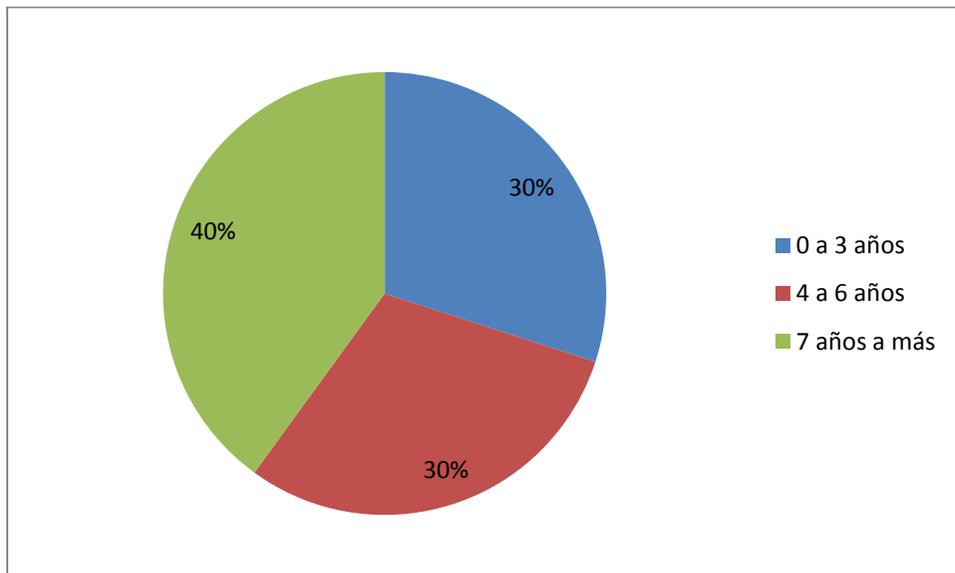
**Figura 4.** Cargo que desempeña  
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 5.** Tiempo en el cargo

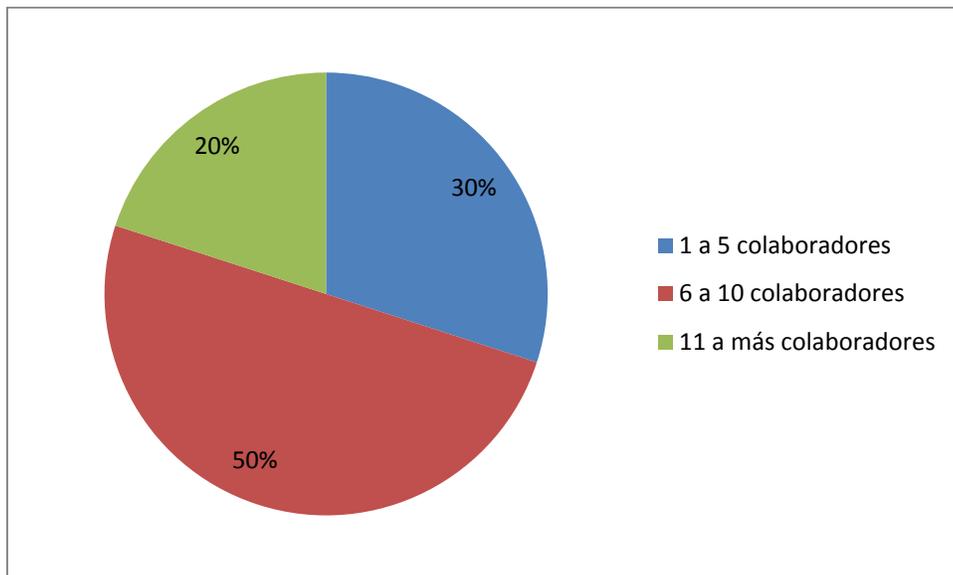
**Fuente.** Tabla 1

2. Respecto a las características de las Micro y pequeñas empresas del sector Servicios, rubro Pollerías de la ciudad de Huarney, 2017.

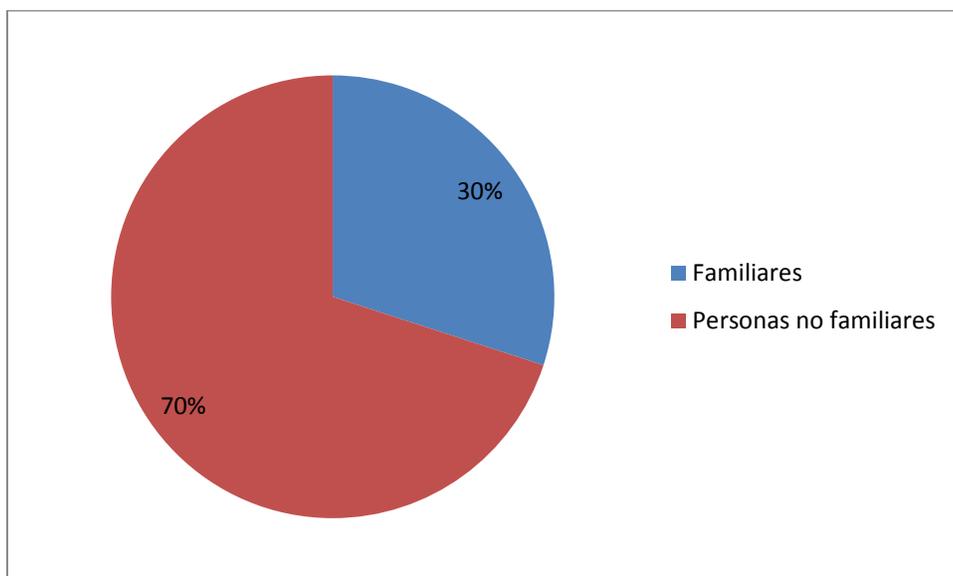


**Figura 6.** Tiempo de permanencia en el rubro

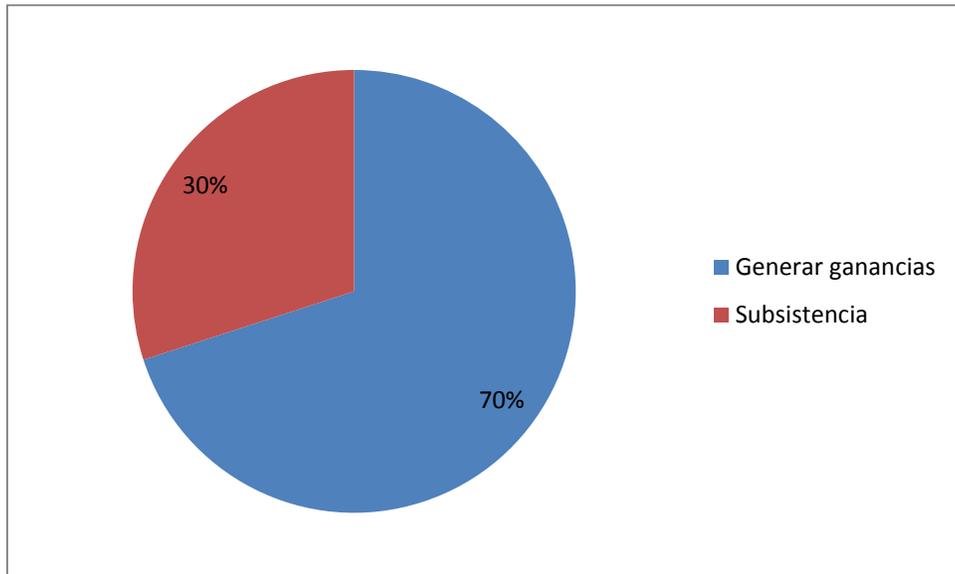
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 7.** Número de colaboradores  
**Fuente.** Tabla 2



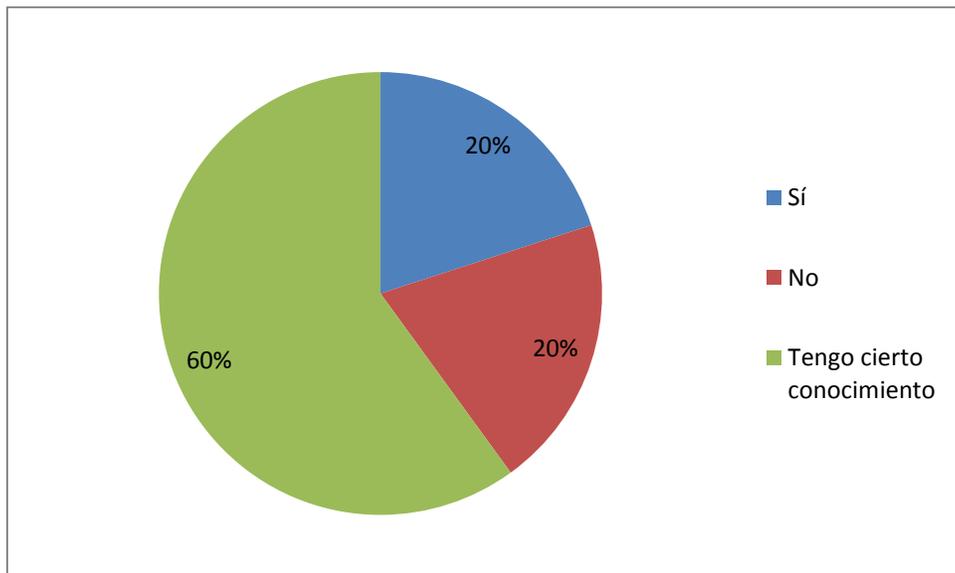
**Figura 8.** Personas que trabajan en su empresa  
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 9.** Objetivo de creación

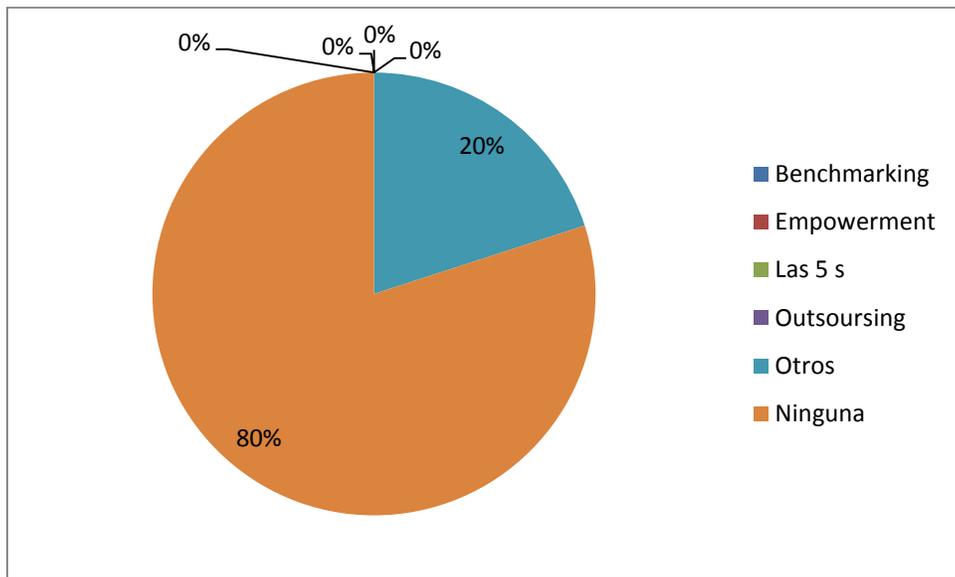
**Fuente.** Tabla 2

- Respecto a las 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, 2017.

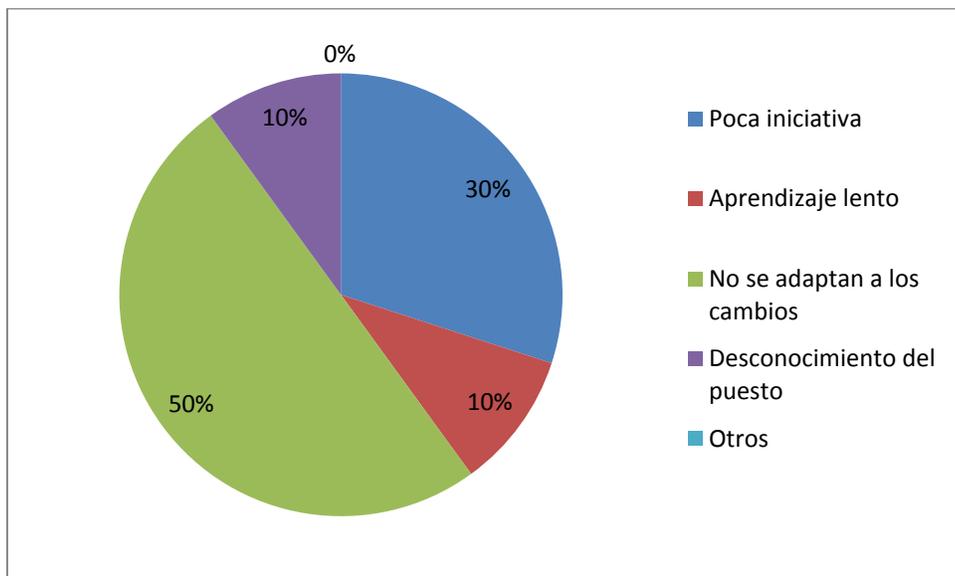


**Figura 10.** Conocimiento sobre el término Gestión de Calidad

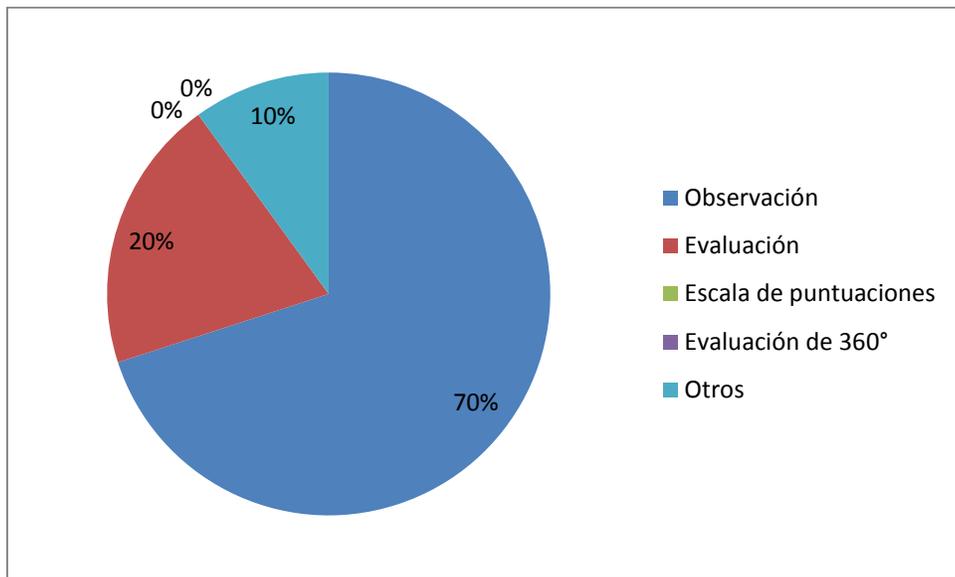
**Fuente.** Tabla 3



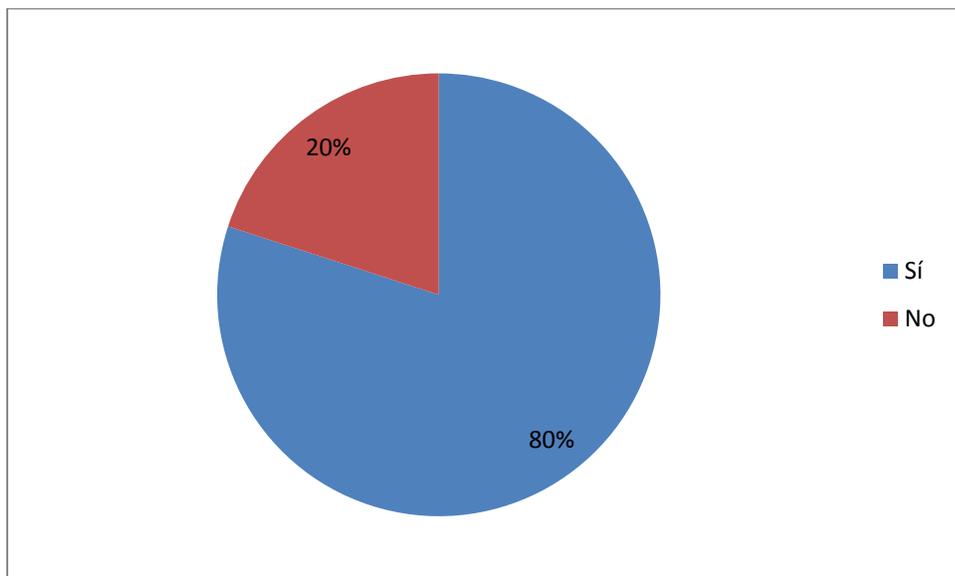
**Figura 11.** Técnicas modernas de Gestión de Calidad  
**Fuente.** Tabla 3



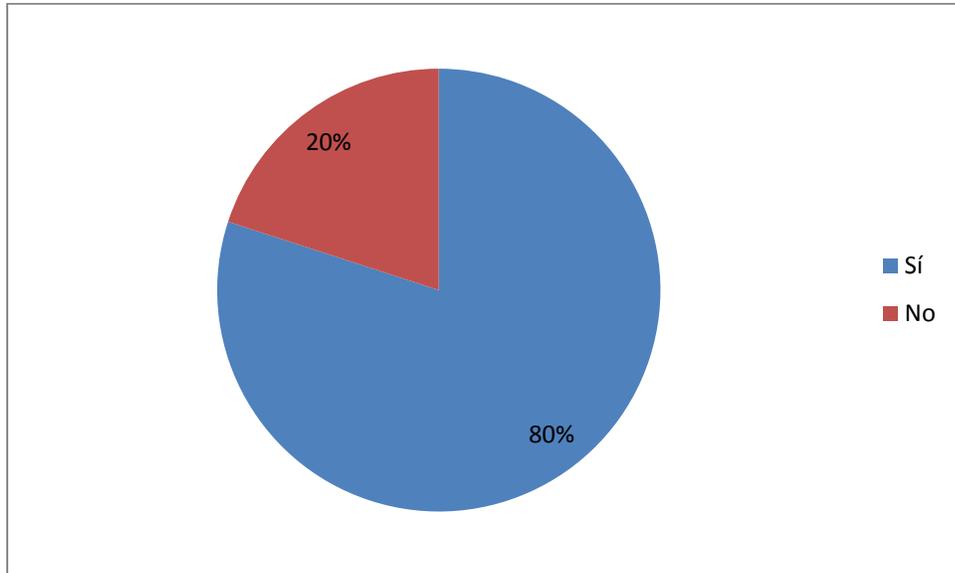
**Figura 12.** Dificultades para la implementación de Gestión de calidad  
**Fuente.** Tabla 3



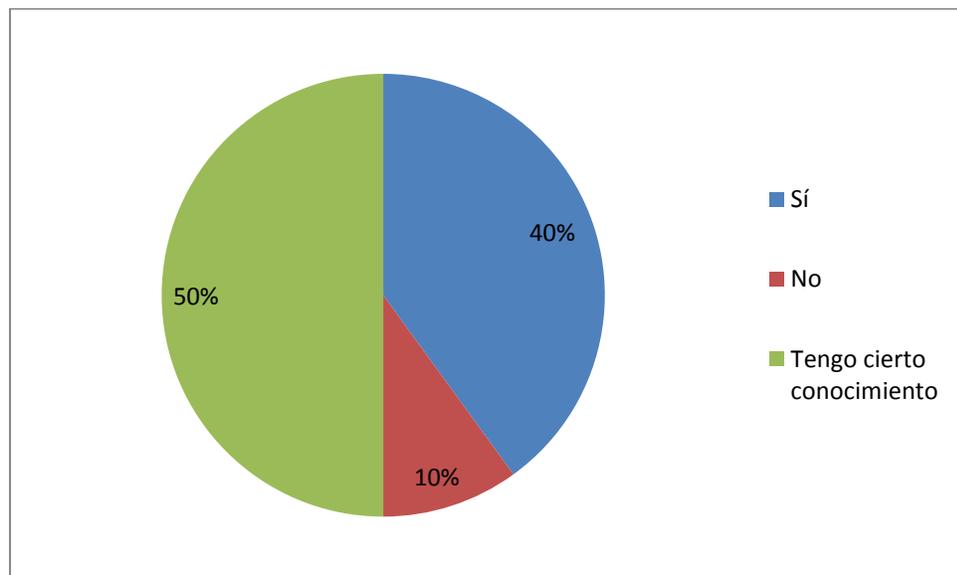
**Figura 13.** Técnicas para medición de rendimiento del personal  
**Fuente.** Tabla 3



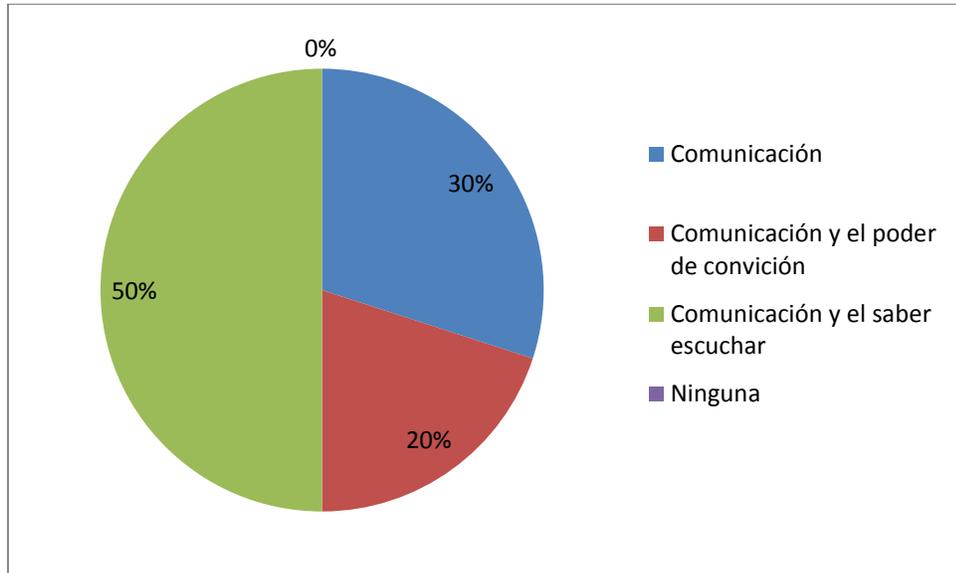
**Figura 14.** Contribución de Gestión de Calidad para mejorar el rendimiento del negocio.  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 15.** Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización  
**Fuente.** Tabla 3

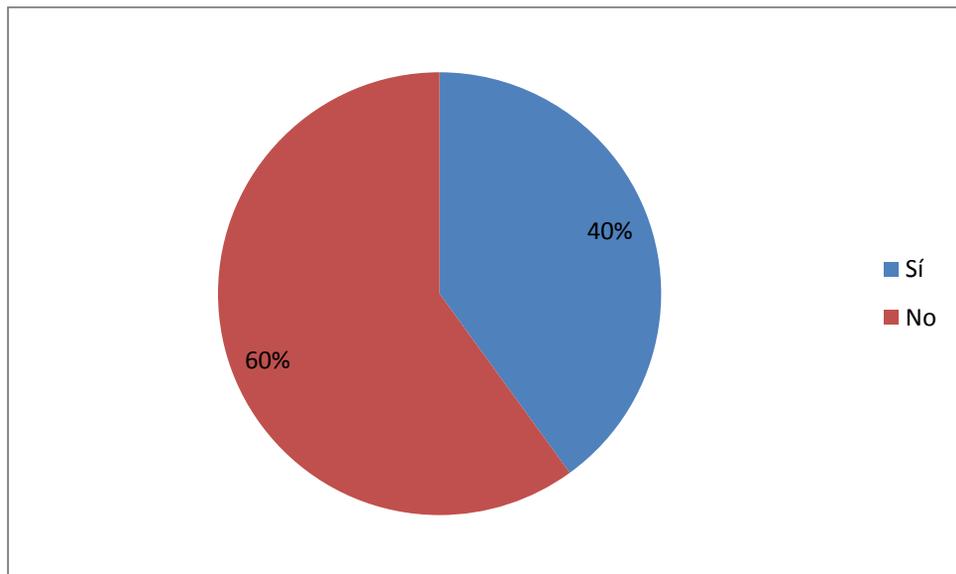


**Figura 16.** Conocimiento sobre el significado de Liderazgo  
**Fuente.** Tabla 3



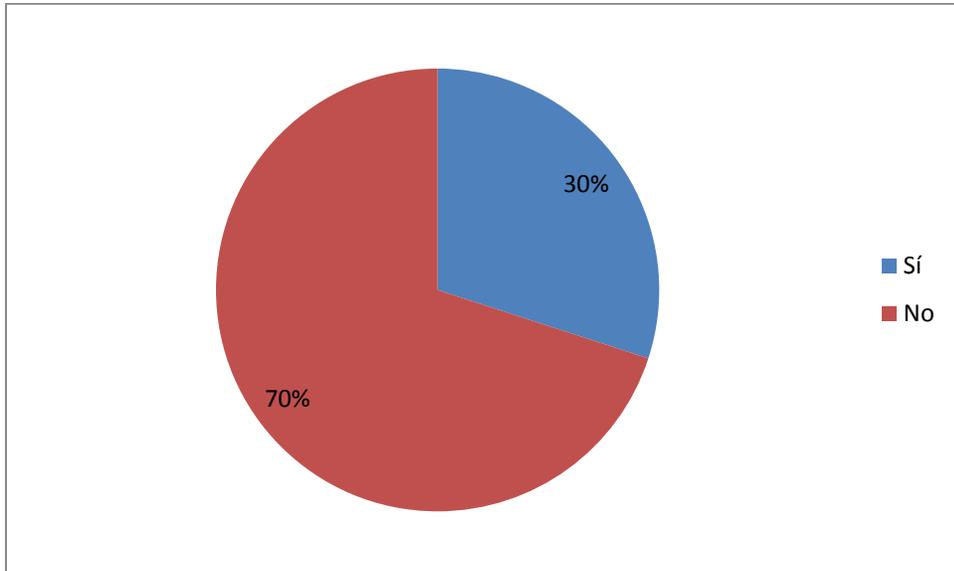
**Figura 17.** Competencias propias de un líder

**Fuente.** Tabla 3

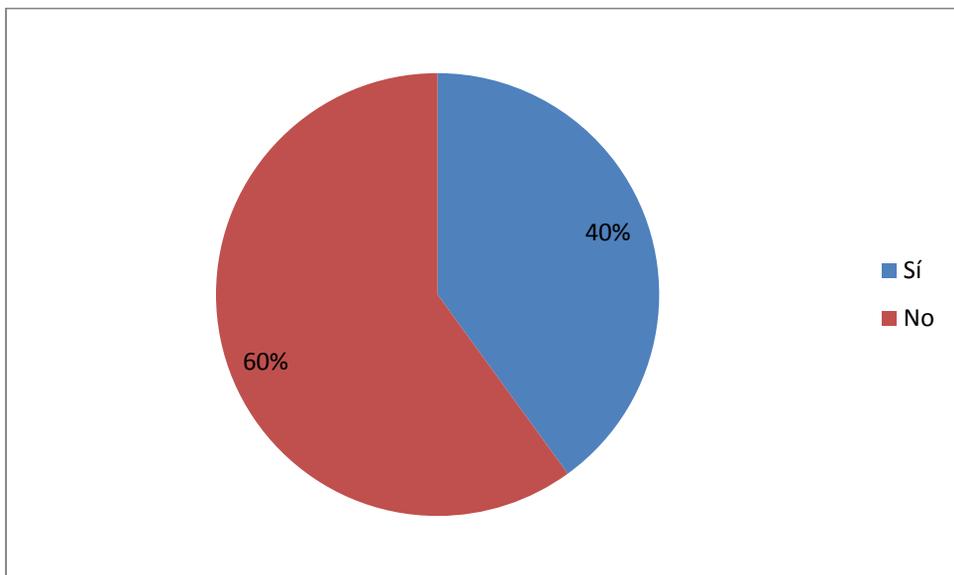


**Figura 18.** Consideración de un líder en la empresa

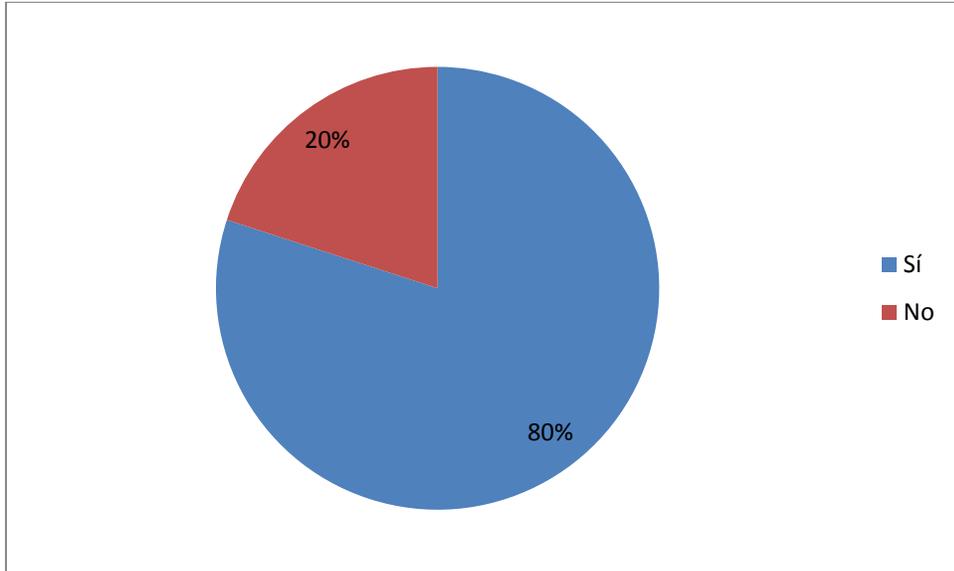
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 19.** Promueve el trabajo en equipo  
**Fuente.** Tabla 3

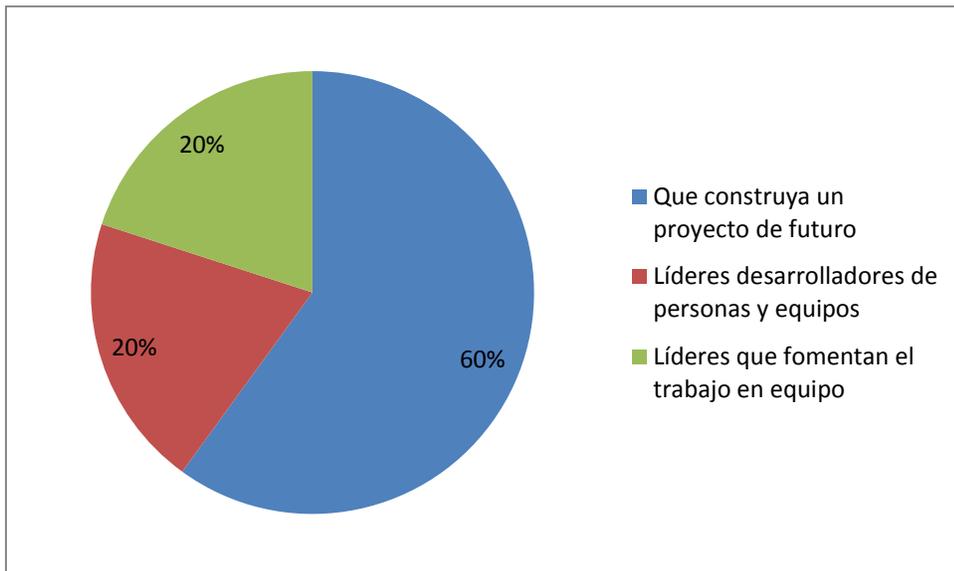


**Figura 20.** Ayuda a resolver errores  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 21:**El liderazgo, primordial para las organizaciones

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 22.** Tipos de líderes que necesitan las empresas

**Fuente.** Tabla 3