



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL COACHING EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO ESCUELAS Y ACADEMIAS DE
FUTBOL, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2016

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

AUTOR:

Br. YAMES EDGARDO CABANILLAS LEZAMA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Angel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, Padre Santo, quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto; quien en todo momento está conmigo ayudándome para aprender de mis errores y a no cometerlos.

Hermano eres mi gran orgullo, mi gran motivación; me impulsas a superarme cada día más. No es fácil, lo sé, pero con esfuerzo seguiré luchando por cumplir mis metas.

Amigos, la vida se encuentra plagada de retos y una de ellas es la universidad. Tras verme dentro de ella me he dado cuenta, que más allá de ser un reto esta maestría, es una base no solo para mi entendimiento en el campo que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a mi vida y mi futuro.

DEDICATORIA

A mi madre por haberme apoyado en todo momento por, sus consejos, valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi familia, por darme sabios consejos, por darme la valentía para no rendirme nunca, por su apoyo incondicional, en los momentos buenos y difíciles.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 50,0% de los representantes tiene una edad entre 31-50 años. El 90,0% son de género masculino. El 50,0% tienen estudios superiores universitarios. El 100,0% son los dueños. El 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 90,0% fueron creadas para generar ganancias. El 70,0% de los representantes conocen del término gestión de calidad. El 60,0% miden el rendimiento del personal a través de la observación. El 70,0% conocen el termino Coaching. El 70,0% consideran que el Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados. El 80,0% consideran que el Coaching permite que el personal se identifique con la empresa. El 60,0% aseguran que el uso del Coaching le ha permitido mejorar las relaciones interpersonales. Conclusión: La mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican Gestión de calidad con el uso del Coaching, siempre están dispuestos a explorar y probar nuevas maneras para apoyar a los demás, de esta manera han logrado mejorar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo.

Palabras clave: Calidad, Coaching, Empresas, gestión, representantes

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Coaching in the micro and small companies of the service sector, the schools and soccer academies, district of Nuevo Chimbote, 2016. The research was not designed experimental - transversal for the collection of the information a sample population of 10 micro and small companies was chosen, to whom a questionnaire of 19 questions was applied, obtaining the following results. 50.0% of the representatives have an age between 31-50 years. 90.0% are male. 50.0% have university studies. 100.0% are the owners. 100.0% of micro and small companies have between 1 and 5 employees. 90.0% were created to generate profits. 70.0% of the representatives know about the term quality management.

60.0% measure the performance of the staff through observation. 70.0% know the term Coaching. 70.0% consider that Coaching supports people to improve their results. 80.0% consider that Coaching allows staff to identify with the company. 60.0% say that the use of Coaching has allowed them to improve interpersonal relationships. Conclusion: Most of the micro and small companies apply Quality Management with the use of Coaching, they are always willing to explore and try new ways to support others, in this way they have managed to improve the interpersonal relationships of the work team.

Keywords: Quality, Coaching, Companies, management, representatives

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract	v
5. Contenido	vii
6. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología	27
4.1 Diseño de la investigación	27
4.2 Población y muestra	27
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	28
4.4 Técnicas e instrumentos	31
4.5 Plan de análisis	32
4.6 Matriz de consistencia.....	33
4.7 Principios éticos	35
V Resultados	37
5.1 Resultados	37
5.2 Análisis de resultados.....	41
VI. Conclusiones y recomendaciones	46
Referencias bibliográficas	48
Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1: Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	37
Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016	38
Tabla 3: Características de la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	39
Anexos	
Figura 1: Edad.....	57
Figura 2: Genero	57
Figura 3: Grado de instrucción.....	58
Figura 4: Cargo	58
Figura 5: Tiempo en el Cargo.....	59
Figura 6: Años en el rubro	59
Figura 7: N° de trabajadores en la empresa	60
Figura 8: Personas que trabajan en la empresa.....	60
Figura 9: Objetivo de la empresa	61
Figura 10: Conoce el termino gestión de calidad	61
Figura 11: Técnicas de gestión que aplica.....	62
Figura 12: Dificultades en la gestión de calidad	62
Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal	63
Figura 14: La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	63
Figura 15: Conoce el Coaching.....	64
Figura 16: Esta dispuesto a probar nuevas maneras para apoyar los demás..	64

Figura 17: El Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados	65
Figura 18: Coaching permite que sus trabajadores se identifiquen con su empresa.....	65
Figura 19: Beneficios del Coaching.....	66

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente no es exagerado afirmar que las micro y pequeñas empresas constituyen el principal motor del desarrollo económico de cualquier país, debido a que son la mayor fuente de creación de empleo, lo que significa que el crecimiento económico, tanto en los países en desarrollo como en los industrializados, depende en gran medida de la actividad y el éxito de las MYPES, pero alguna de ellas fallan o cuentan con errores frecuentes en su gestión, específicamente no ejercen un buen liderazgo, por lo que es necesario contratar a un persona experto Coaching, para que les ayude a establecer nuevas estrategias de comunicación con los integrantes de la empresa, genere mayor confianza, motivación y aprendizaje continuo, pero este tipo de problemas se da en todas partes del mundo.

Por otra parte las micro y pequeñas empresas españolas, so sobreviven en los primeros años por problemas gerenciales, según diversos estudios y estadísticas indican que alrededor de un 80% de las MYPES fracasan antes de los cinco años, y sus causas principalmente son originadas por que no existe un excelente líder Coaching, quien genere confianza y mejores la comunicación por ello el personal es poco competente, no se realiza correctamente la planificación, falta de procesos productivos y de servicios, falta de un proceso de mejora continua (los problemas se van dejando a un lado y solo se resuelven cuando ya no queda otra opción, de manera intuitiva y sin un análisis profundo de los hechos y tendencias reales). (Fernández, 2016)

En España claramente carecen de un líder entrenador que incentive al crecimiento profesional en cada uno de los miembros de la empresa, del mismo modo en el Perú las micro y pequeñas empresas no cuentan con un Coaching, para el apoyo continuo, por lo cual las empresas carecen de una buena gestión, del mismo modo no se trabaja en la mejora continua de los servicios.

Del mismo modo en Argentina las micro y pequeñas empresas son el eje principal para el desarrollo económico y productivo del país, pero muchas de ellas quiebran, porque no están siendo poco efectivos en la aplicación de la gestión de calidad, en este sentido sin lugar a dudas estos negocios quiebran

por falta de un líder Coaching, es decir un coaching que fomente el aprendizaje y una buena comunicación interna, por cual es relevante que las MYPES inviertan en mejorar el talento para preparan al personal hacia posible problemas futuros, del mismo modo se debe entrar al gerente, porque son ellos quienes deben transmitir confianza y mejorar los resultados de los miembros de la organización. (Goldvarg, 2014)

Se puede decir que las micro y pequeñas empresas en Argentina no cuentan con Coaching profesional, por lo cual el nivel de aprendizaje dentro de las empresas es mínimo, de forma similar sucede en el Perú, las micro y pequeñas empresas no están preparando o entrenando a su personal para los posibles cambios en el entorno empresarial, en este sentido no muestran interés por contratar un Coaching.

Del mismo modo en el Perú a pesar de que las micro y pequeñas empresas son importantes para productividad del país, llegan a fracasar debido a que no cuentan con un Coaching, por ende esto se refleja en la deficiente gestión de la comunicación interna entre en empleador y el colaborador, es decir el cualquier sugerencias no se está consultando a los altos mandos y no se le compromete, así mismo en su mayoría los que creen que gestionar la comunicación interna es crear medios de comunicación, como boletines, revistas, intranet, redes sociales, hay que tener presente que la comunicación interna es mucho más que un medio, es todo un ecosistema donde conviven información, herramientas y personas, para finalizar el objetivo común es comunicar para transformar realidades, actitudes, comportamientos. (Vilanova, 2014)

En el Perú claramente se puede afirmar que dentro de las micro y pequeñas empresas no se está aplicando un buen liderazgo, por ende, la comunicación interna es deficiente, en este sentido les resulta sumamente benecitos contratar a un Coaching, para que se genere un cambio en la cultura de la empresa y promueva el liderazgo entre los miembros del equipo.

Por otra parte en la Región Ancash, los emprendedores se arriesgan y crear sus propios negocios, sin tomar en cuenta realizar un estudio de mercado, a esto sumado la inexperiencia en gestión empresarial, conlleva a que en su gran

mayoría fracasen, por ello las cifras de estancamiento o quiebre de este tipos de negocios, debe ser motivo para que las instituciones del estado encargados de apoyar a las MYPES, formulen estrategias, creen programas con un apoyo verdadero a mejorar la competencia de los expendedores.

En el distrito de Chimbote, las micro y pequeñas empresas en estudio, cuentan con problemas de Gestión, las cuales se derivan un deficiente entrenamiento al personal, es decir no existe un profesional Coaching, por lo cual no existe una buena comunicación con los miembros de la empresa, no estimulan de manera eficiente al desarrollo de sus trabajadores, se despreocupan por motivarlos, conllevando a que el personal no se identifique con la empresa, la solución a este problema, es implementar talleres de Coaching, para que el personal, se identifique con la empresa, y mejore su desempeño, de esta manera logran mejorar sus habilidades y creatividad en sus labores, por lo tanto el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016?. Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, así mismo, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La presente investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo las principales características de Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas

y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016; es decir conocer las principales características del rubro, de sus representantes y de la variable gestión de calidad con el uso del Coaching. Así mismo tiene una justificación teórica, puesto que pretende brindar nuevos aportes con respecto a la importancia, los tipos, técnicas, beneficios del Coaching en las organizaciones. Así también tiene una metodología científica, ya que se emplean fuentes secundarias (Libros, revistas), para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, a través de un sondeo, es decir un conteo de las MYPES y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información para generar conocimiento válido y confiable. Por ultimo servirá como base para futuras investigaciones y como apoyo para los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH y otras universidades del país, para que puedan utilizarlo como modelo de investigación y poder utilizar la información sobre la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

No existen antecedentes similares al trabajo de investigación por lo tanto se consideraron a los trabajos que son similares en variable y sector, pero de diferente rubro.

Soto (2014) en su tesis titulada: *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz del 2014. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa, no experimental (Transaccional o transversal). Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de 8 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 71.43 % manifiestan tener de 18 a 30 años de edad. el 52.38% son de sexo femenino. el 38.10% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario incompleto. el 81% tienen más de un año de permanencia en el rubro. el 66.67% no fueron creadas para dar empleo a la familia. el 42.9 % manifiesta que rara vez tienen fe en su líder. el 33.33 % manifiesta que Rara vez tienen respeto por su líder. el 52.38 % manifiesta que Rara vez se sienten orgullosos de estar bajo la dirección de su líder. el 42.9 % señala que rara vez confían en el juicio y las decisiones que toman su líder, el 33.33 % manifiesta que rara vez los valores del líder son de gran importancia para el colaborador. el 33.33 % manifiesta que jamás su escala de valores es similar a la del líder. el 42.86 % manifiesta que rara vez su líder es un modelo a seguir. el 42.86 % manifiesta que A veces si a veces no el empleador motiva al colaborador a ir más allá de lo personal. el 28.57% señala que frecuentemente consideran a la empresa como parte de su familia. el 28.57 % señala que a veces si a veces no se lamentan haber entrado a trabajar a la empresa. el 23.81 % señala que rara vez si pudieran se irían a otra empresa a

trabajar. el 28.57 % señala que a veces si a veces no están contentos ni orgullosos para pregonar que trabajo en la empresa. Conclusiones: Respecto a las características del liderazgo carismático en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, los resultados del estudio nos muestran que 75 los colaboradores no se encuentran orgullosos de estar bajo la dirección de su líder, no confían en las decisiones del gerente, la escala de valores del seguidor no es similar al del gerente, no consideran al gerente como un ejemplo a seguir, y finalmente se observa que los colaboradores no están dispuestos a sacrificar su confort personal por el bien de la empresa, el colaborador no se identifica con sus compañeros. Estos resultados nos evidencian la existencia de un liderazgo carismático deficiente.

León (2013) en su tesis titulada: *Caracterización del liderazgo transformacional en las mypes del sector servicio – rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz - 2013*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características del liderazgo transformacional en las Mypes del sector servicio – rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013. La investigación fue cuantitativa del tipo descriptivo, dirigida a una población de 10 Mypes del rubro hotelero, aplicándose un cuestionario de 18 preguntas cerradas, optando por la técnica de la encuesta para el recojo de la información. Obteniéndose los siguientes resultados: El 40% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron tener de 21 - 28 años de edad. El 70% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron ser del sexo masculino. El 90% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron estar casados. El 40% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron tener estudios superiores universitarios incompletos. El 100% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron desempeñar el cargo de Administradores. El 80% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron desempeñar el cargo de Administradores durante 1-6 años. El 50% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron tener permanencia en el

rubro entre 1-6 años. El 100% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron encontrarse formalizadas. El 100% de los encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron que la Mype se formó para obtener ganancias.. El 50% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron ser un modelo a seguir para los trabajadores, debido a que interactúan con los empleados y los ayudan a cumplir sus metas. El 50% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron ayudar a su personal a desarrollar sus capacidades mediante charlas y capacitaciones. : El 50% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron que el personal se involucra con la empresa, ayudando a reducir los costos. El 40% de los administradores encuestados, manifestaron demostrar entusiasmo por los logros del personal, brindándoles incentivos como diplomas, etc. El 60% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron propiciar la innovación en la empresa centrándose en las necesidades de los empleados. El 50% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron que sus empleados demuestran su creatividad organizando y mejorando el servicio al usuario. El 40% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron brindar independencia a sus empleados guiándolos cuando hay problemas. El 70% de los administradores encuestados del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron utilizar la técnica de la observación directa para evaluar la responsabilidad y cumplimiento de los empleados. Conclusiones: La mayoría de los administradores de las Mypes encuestadas del rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz, manifestaron ser un modelo a seguir para los trabajadores, debido a que interactúan con los empleados y los ayudan a cumplir sus metas también ayudan a su personal a desarrollar sus capacidades mediante charlas y capacitaciones demostrando entusiasmo por los logros del personal, brindándoles incentivos como diplomas, etc, logrando así que el personal se

involucre con la empresa, 57 ayudando a reducir los costos, propiciando innovación en la empresa centrándose en las necesidades de los empleados dejando que sus empleados demuestren su creatividad organizando y mejorando el servicio al usuario con independencia, utilizando como técnica para medir su responsabilidad y cumplimiento de tareas la observación directa.

Contreras (2014) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad y capacitación de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del distrito el porvenir, año 2014*”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características de gestión de calidad y capacitación de las Mypes del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del distrito El Porvenir, año 2014. Objetivos específicos: Dar a conocer las principales características de gestión de calidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, del distrito El Porvenir, año 2014. Determinar los niveles de capacitación de las MYPE del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, del distrito El Porvenir, año 2014. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptiva, la población estuvo conformada por un total de 55 Mypes a las cuales aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple se obtuvo como resultado que 30 microempresas serian nuestra muestra poblacional a quienes se les aplico un cuestionario de 16 preguntas, utilizando la técnica de la “Encuesta” obteniéndose los siguientes resultados: El 73% de los Representantes encuestados son del sexo masculino, el 40% de ellos manifestaron tener entre 35 y 44 años son adultos relativamente jóvenes y el 47% tienen como grado de instrucción secundaria completa. En cuanto a la Gestión de Calidad: El 100% de los Empresarios encuestados considera que su empresa trabaja con calidad, el 47% manifestaron que la calidad es un buen producto terminado, el 100% de los encuestados considera que la gestión de calidad si aporta al cumplimiento de la producción de la empresa, el 67% de los Representantes de las Mypes casi nunca aceptan la devolución de algún producto fallado, el 100% de los encuestados considera que la capacitación mejora la calidad del producto e imagen de la empresa; el 53% manifiesta que los objetivos de calidad que apunta su proceso son estables, el 47% de las Mypes encuestadas manifiestan que la gestión de calidad de su empresa está en

mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos del sistema de gestión de calidad y el 83% opina desconocer lo que son las normas ISO – 9000. Con relación a la variable Capacitación: El 73% de las Mypes encuestadas manifestaron que no recibieron capacitación o cursos referente a la calidad, el 44% de los encuestados se capacitaron al menos un vez, el 30% recibieron capacitación en otros cursos como son: Producción y toma de decisiones, el 60% manifiesta que sus trabajadores no recibieron ningún tipo de capacitación, el 67% opina que sus trabajadores se capacitaron en otros cursos como son: Control de producto y/o servicios. Conclusiones: Los Representantes de las Mype consideran que su empresa trabaja con calidad, que calidad es un buen producto terminado y que la gestión de calidad aporta al cumplimiento de la producción de la empresa, pero nunca aceptan la devolución de un producto mal elaborado. Lo que nos demuestra la falta de idoneidad existente por parte de los representantes de las Mype por lo que ofrecen y lo que reciben los consumidores pero en realidad lo que tienen es un vago concepto referente a lo que es calidad. La mayoría de los emprendedores Mype, al igual que su personal no recibieron capacitación sobre Gestión de Calidad siguen un proceso basado en la prueba y en el error. Solo poseen conocimientos básicos en control de productos y servicios esto nos demuestra que en la actualidad el Micro Empresario produce su calzado sin ninguna capacitación más bien copian la calidad de modelos extranjeros.

Esquivel (2015) en su tesis titulada: *“Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015”*, se planteó el siguiente objetivo general: describir las principales características del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015, llegando a los siguientes resultados. El 33.3 % manifiestan tener de 26-35 años de edad. El 87.5% son de sexo masculino. El 40.2% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. El 26.8 % manifiesta estar en desacuerdo respecto al conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa. El 33.9% manifiesta estar en desacuerdo respecto si los objetivos de

la empresa se relacionan con la misión y visión de la empresa. El 30.4 % manifiesta estar en desacuerdo respecto si los objetivos de la empresa están claramente definidos. El 35.7 % manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a que ejecuta sus tareas según los objetivos planteados por la empresa. El 34.8 % manifiesta estar de acuerdo respecto a que le brindan normas y procedimientos para hacer bien su trabajo. El 32.1 % manifiesta estar en desacuerdo con respecto a la preocupación por parte del jefe por entender bien la labor de sus empleado. El 34.8% manifiesta estar de acuerdo con respecto a que existe ayuda entre los compañeros para lograr los objetivos trazados por la empresa. Se concluye que, Existe un nivel no aceptable de clima organizacional según la perspectiva de los empleados del sector hotelero de Chimbote. Es decir, los empleados consideran que su ambiente de trabajo no les permite satisfacer las necesidades y expectativas. Respecto a las características del clima organizacional en los hoteles de Chimbote, los resultados del estudio nos muestran que los empleados no tiene conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa. A la vez manifiesta desconocer si los objetivos de la empresa se relacionan con su misión y visión. También se observan que ejecutan sus actividades según los objetivos planteados por la empresa por la existencia de algunas normas y procedimientos para la ejecución de las tareas. Igualmente los empleados en su gran mayoría no reciben el apoyo por parte de su superior para resolver algunos problemas que se presentan en el trabajo. A la vez no percibe un trato justo por parte sus superiores. Y no reciben premios por su trabajo realizado Esto nos afirma la existencia de un ambiente de trabajo regularmente no grato y de irregulares relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

Beteta (2013) en su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013”*. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio-rubro hotelero de la Urbanización el Pacífico, Nuevo Chimbote, 2013 llegando a los siguientes resultados. a) Respecto a los representantes. el 67% de las personas encuestadas del sector servicio - rubro hoteles, oscilan entre las

edades de 30 a 40 años. El 50% son propietarios. El 67% tienen estudios de nivel superior. b) Respecto a las micro y pequeñas empresas. El 67% tienen de 4 a 10 trabajadores. El 67% tiene más de 5 años en el rubro. c) Respecto a la gestión de calidad. El 50% manifiesta que si ha tenido capacitaciones y la diferencia no ha recibido capacitaciones. El 67% de encuestados opina que la capacitación brinda un mejor servicio. El 100% considera que el servicio que brinda su personal es de calidad. El 100% de los trabajadores están capacitados para brindar un servicio de calidad a clientes que presentan discapacidad. El 100% de los trabajadores considera que un servicio de calidad mejora la productividad. El 100% manifiesta que si está dispuesto a invertir para brindar un servicio de calidad. Conclusiones: La mitad de las MYPES del sector servicio- rubro hotelería de la urbanización El Pacifico, Nuevo Chimbote, 2013, en estudio tienen capacitaciones y la mayoría considera que es imprescindible para poder obtener un mejor servicio y su personal en su totalidad brinda una atención de calidad y se encuentran capacitados para atender a clientes con discapacidad, considerando que el tener un servicio de calidad mejoraría su productividad en un 100% y estarían dispuestos a invertir en capacitaciones a sus trabajadores en su totalidad, también manifiestan que la totalidad de sus empresas son rentables, la mayoría no logro un nivel de competitividad en el mercado y la totalidad consideran importante al reconocimiento de la empresa.

Rosales (2016) en su tesis titulada: “*Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016*”. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo en la Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016 y se obtuvieron los siguientes objetivos específicos. El 41.7% tiene una edad entre 25 – 50 años de edad. EL 75% son de género masculino. El 50% de los representantes terminaron la secundaria. El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas contienen de 13 a más trabajadores. El 41.7% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro. El 83.3% tienen conocimiento sobre el término de

Gestión de Calidad. El 41.7% afirman que el nivel de servicio que prestan son de calidad. El 50% afirman que los representantes no incentivan a sus colaboradores. El 41.7% no capacitan a sus trabajadores. El 58.3% no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo. El 41.7% se identifican por ser un líder autocrático. Conclusiones: La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey son personas adultas que tienen una edad entre 25 a 50 años de edad, que son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria. La mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey están constituidas por personas naturales, de situación legal formal, que tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro, contando con 13 - a más trabajadores en la empresa. La Mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de calidad, brindando un nivel de calidad del servicio, pero desconocen sobre las funciones de la administración por tanto trabajan de manera empírica, de la misma forma la mayoría de los representantes no capacitan a sus trabajadores. En cuanto al Uso de Liderazgo la mayoría de los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, por ende el clima laboral se ve en efecto desagradable razones que sus trabajadores se sienten descontentos y genere conflicto laboral, a su vez los representantes desconoce sobre los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder autocrático provoque malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

2. 2 Bases teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

En el Perú luego de la crisis económica que se vivió, el estado tomó medidas para asistir a las micro y pequeñas empresas y creó la Ley n° 28015, (2003) “Ley de la promoción y formalización de la micro y pequeñas empresas, define como micro y pequeña empresa a la “unidad económica, sea 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”.

En este sentido los peruanos, se están dedicando a formar sus negocios junto a sus familiares, por lo cual el estado con esta ley brinda asistencia técnica y capacitación, del mismo modo se forman estas empresas, pues la población en su mayoría no cuenta con profesiones para conseguir un puesto de trabajo estable.

Características de la ley MYPE N° 30056

De la misma se logró fortalecer las leyes en apoyo a las MYPES, creándose la nueva Ley n° 30056, (2013), la cual nos indica en su artículo n° 5 nos menciona que las micro, medianas y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Artículo, n°5)

Al eliminarse el número de trabajadores para categorizar las micro y pequeñas empresas, genera un cambio en la estructura productiva, esto a causa de que se puede contratar más personal, sin embargo, el representante tiene que analizar si sus empresas cuentan con la capacidad de solvencia suficiente para los pagos.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Son muchas las razones por el cual se debe valorar a las MYPES, sin duda el compromiso del Estado debe ser mayor en fortalecer la productividad de estas empresas, de acuerdo con Ministerio de Trabajo, (2013), nos dice que las micro

y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.

Un punto muy importante es que al generar mayores ingresos al presupuesto público, se mejorará la distribución del dinero en apoyo a la población, no cabe duda que esto reduce el índice de desempleo y la pobreza del país.

Gestión empresarial

Para que las MYPES logren sobrevivir frente a las grandes empresas debe conocer el concepto de gestión acuerdo con Peña, (2015) nos explica que:

La Gestión empresarial es un elemento fundamental para que cualesquiera empresas pueda lograr sus objetivos y metas, en este sentido el éxito de cualquier modelo de gestión depende, en primer lugar, de una acertada planificación, pero para poder ejecutar la misma también son necesarias una serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo, encauzándolo en la dirección más adecuada. (párr. 6)

La gestión es la clave para mejorar las ventas de empresas, en este caso las MYPES utilizan la gestión para mejorar sus servicios a sus clientes, también les permite fijar objetivos y metas claros.

Procesos de gestión

Saber gestionar las empresas, es realizar los procesos en un orden sistemático, con el cual se pueda medir la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con Moratto, (2007), nos dice que la gestión tiene 4 funciones importantes que son planeación, organización, ejecución y control, a continuación, se hará una síntesis de cada uno de ellos:

- La planeación para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- La organización para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- La ejecución por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- Por último, se debe realizar el control en todas las actividades conforme a lo planeado. (párr. 7)

La planeación es sin duda es el elemento más importante en toda MYPE, no obstante, las MYPES, no se anticipan frente al incremento en la demanda, y no logran captar más clientes por falta de previsión.

La calidad

Por su parte una garantía en los procesos de gestión, con el cual se pueda lograr la calidad en el producto es la Norma ISO 9001, (2015) en la cual manifiesta que:

La calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Las necesidades son el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente, algunas de ellas pueden ser implícitas sin que el cliente las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales. (párr. 1)

La calidad es el requisito mínimo que esperan hoy en día los clientes, para ello las MYPES, consideran que la calidad en el servicio es fundamental para garantizar que este regrese y recomiende a la empresa.

Principios de gestión de calidad

Los principios de la gestión son conocidos como factores claves para la mejora continua, para ello la Norma ISO 9001, (2015) nos da a conocer los principios de gestión de calidad las cuales son:

- Principio 1: Enfoque al cliente. La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.
- Principio 2: Liderazgo. Los dirigentes han de establecer las condiciones en que las personas de la organización van a participar en los logros de los objetivos de la empresa.
- Principio 3: Compromiso del Personal. Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización.
- Principio 4: Enfoque a procesos. Los resultados más consistentes se logran con mayor eficacia y eficiencia cuando se entienden las actividades y se gestionan como procesos interrelacionados y coherentes.
- Principio 5: Mejora Continua. Las organizaciones exitosas cuentan con el enfoque en la mejora continua.
- Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia. Las decisiones basadas en el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensas a producir los resultados deseados.
- Principio 7: Gestión de las relaciones. Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo los proveedores. (párr. 2)

Las decisiones de la empresa se deben tomar en base al cliente, para lo cual las MYPES promueven un cambio continuo en sus servicios, puesto que esto mejora la imagen de la empresa.

Coaching

Por otro lado la herramienta fundamental para estimular, influir en el crecimiento profesional de los miembros de la empresa es el Coaching, según International Coach Federation, (2013) nos explica que "el coaching profesional consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la profesión, vida, negocios o empresa de las personas, mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, mejora su rendimiento y mejora su calidad de vida."

De acuerdo con Ordoñez, (2016) define al coaching como "arte de laborar con los demás para que estos alcancen grandes resultados y así mejoren su participación, del mismo modo se puede decir que es una actividad que brinda nuevas probabilidades para la ejecución, y permite buenos resultados en el rendimiento de los individuos. (p. 8)

Por su parte Gutman (2008) define al Coaching como un "proceso de acompañamiento similar al de un entrenador de tenis o de golf que trabaja a la par del jugador, además, sostiene que un buen coach debe ayudar a la gente a encontrar su propio camino a partir de las propias herramientas que la persona posee".

Así mismo Cuadri, Fierro y Palma, (2015) definen al coaching como:

Método que tiene como objetivo llegar a ser mejores y más eficaces en los diferentes campos de nuestra vida, entre ellos en el deportivo, para ello el coaching se centra en el autoconocimiento, ya que defiende que, si nos conocemos mejor y nos relacionamos mejor con los demás, podremos actuar de forma más efectiva".

Los autores coinciden en que el Coaching, es el proceso de acompañamiento de un profesional especializado en mejorar las actitudes y capacidades de todos

los miembros de la empresa, en este caso las micro y pequeñas empresas cuentan con un Coaching calificado para el entrenamiento de sus clientes.

Cualidades de un Coach

Para que el Coaching sea eficiente en los que hace debe poseer las siguientes cualidades, según Ordoñez, (2016) están son:

- Es imparcial
- Respalda
- Se interesa
- Sabe escuchar
- Es perceptivo
- Es atento
- Destila credibilidad. (p. 14)

Sobre todo, el Coaching debe ser imparcial con todos los participantes, esto quiere decir que se debe escuchar a todos y buscar una solución a sus problemas, para ellos el participante debe depositar toda la confianza en el Coaching, del mismo modo en las MYPES se aplica la imparcialidad y busca mejorar el talento desde los que tiene menor rendimiento hasta los que cuentan con mayores habilidades.

Cuando utilizar un Coaching

Así mismo es necesario reconocer cuando la empresa está atravesando por problemas y se necesita de un profesional para mejorar la productividad, de acuerdo con Martínez, (2016) nos da a conocer en qué momento se puede acudir a un Coaching:

- Cuando una organización o una persona atraviesa por una cadena de resultados no deseados en los cuales no se alcanza a detectar el origen.
- Cuando se desea comenzar algo que se ha estado posponiendo.
- Cuando se desea mejorar las relaciones personales.
- Cuando se desea adaptarse a los cambios.

- Aumentar el rendimiento.
- Cuando se desea alcanzar metas del negocio.
- Para descubrir oportunidades de crecimiento.

Para acudir a un Coaching en factor principal debe ser buscar mejorar el desempeño del capital humano, es este caso las MYPES, buscan a través de un Coaching aprovechar las oportunidades del entorno y conseguir más clientes.

Tipos de Coaching

También es destacable identificar los tipos de Coaching que existen, para tomar una decisión, para Ordoñez, (2016) estos son:

- Coaching empresarial, este tipo de Coaching se realiza o ejecuta en la parte interna de la empresa u organización, es decir busca maximizar las habilidades del trabajador o personal, del mismo modo prevenir la pérdida de ánimos en el trabajo, así también combatir el desempeño insatisfactorio así como corregir los comportamientos poco correctos del personal, como por ejemplo, reducir los riesgos de cierre y descubrir maneras para expandirse en el negocio, alinear los valores de la labor del personal con los valores organizacionales, así como lograr los objetivos en Marketing, ventas, comulación, atención, etc.
- Así mismo existe el Coaching ejecutivo, esto va direccionado a los administradores de las organizaciones, buscando tanto la relación de estos con sus trabajadores, como con la organización, así como con ellos mismos, es decir intentar que el gerente descubra sus puntos débiles y fuertes, para que de esta forma trabaje con esas fortalezas y las direcciona hacia la transformación personal, en un administrador o gerente más efectivo al cambiar su estilo de dirección y corregir sus actitudes negativas. (p. 11)

En este sentido se puede decir que existe la necesidad de comenzar contar tanto aun Coaching efectivo, para mejorar el desempeño de los gerentes, en este caso las MYPES, los entrenadores deben adaptarse a los cambios y estar en

constante aprendizaje en las nuevas tendencias del rubro, para lograr clientes más satisfechos.

Procesos del Coaching

Después de contratar al Coaching este seguir una serie de procesos para cumplir con su objetivo, de acuerdo con Ordoñez, (2016) estos son:

- El primer proceso es el acuerdo, en este caso antes de iniciar las fases acompañamiento del coachee se debe crear, como en la mayoría de profesiones, un acuerdo contractual y explícito, en este caso, sirve para posicionar al coach en la especificidad de las fases o procesos como para determinar o definir los límites y atributos de la relación entre el coach - coachee.
- El siguiente proceso es el diagnóstico de la realidad, para ellos es necesario describir la situación actual, el estado de las cosas y la posición inicial del coachee para tener una herramienta de referencia con el que comparar los resultados finales de las fases del Coaching y así poder ver el desarrollo logrado en relación con el punto de inicio.
- Los objetivos, en este caso con los resultados del primer diagnóstico de la situación y la voluntad de trabajar puntos específicos, se pueden definir los objetivos que el directivo desea conseguir, se puede decir que la determinación de los objetivos es la base del coaching
- El plan de acción, se puede decir que una vez reunida todos los datos anteriores, hay que actuar manera sostenida en el tiempo, debido que al final de cada reunión o sesión se acordarán una serie de ejercicios para poner en marcha o practica lo acordado a lo largo de la sesión, y que el cliente tendrá que ejecutar o realizar en su jornada de labor individual
- Del mismo modo el proceso de seguimiento, este proceso es en la amplia de casos la marca la eficiencia y efectividad de las fases y la consolidación de los hábitos que se van desarrollando. Valoración.

- Por último, la valoración de las fases de coaching ejecutivo nos permite medir el avance alcanzado en 3 aspectos del cliente: ya sean comportamientos, rasgos personales, y finalmente los resultados de la empresa. (p. 25)

Claro está que si contratamos a un Coaching este está calificado para sus funciones, por ende, el punto más importante es la valoración, en este sentido las MYPES miden los resultados obtenidos para plantear estrategias y superar estos resultados.

Ventajas del Coaching

Por otro lado, si la empresa decide contar con un Coaching es porque considera que esto trae ventajas, según Vidal, (2016) están son:

- El coaching promueve la potenciación de los talentos individuales y los pone al servicio de los intereses colectivos.
- A través del coaching se logra que las personas adquieran gran confianza en sí mismas, lo que a su vez los mantiene motivados y coadyuva en el mejoramiento del desempeño.
- El coaching se ha convertido en una herramienta imprescindible en el diagnóstico de los diferentes problemas de desempeño dentro de las organizaciones e indudablemente contribuye con la resolución de los mismos.

En Podemos afirmar que el coaching es un contínuum de actividades que ayuda a que las micro y pequeñas empresas produzcan excelentes resultados en sus vidas, carreras, empresas u organizaciones y en consecuencia se desarrollen y mejoren su calidad de vida.

Desventajas del Coaching

Así también esta herramienta puede contraer dificultades, para Vidal, (2016) las desventajas que se le atribuyen al coaching suelen estar asociadas a la probable “confusión, por desconocimiento, con terapias de ayuda emocional, asesorías, y consultorías; además de ser considerado por algunas

organizaciones como un gasto y no como una inversión que generará resultados positivos a mediano y largo plazo”.

Beneficios del Coaching

Para concluir no cabe duda que el Coaching permite que las empresas logren beneficios, para Menéndez (2009) estos son:

Auto-control y gestión de las emociones, auto-confianza y auto-conocimiento, capacidad de liderazgo, comunicación y negociación, desarrollo de relaciones personales y profesionales, desarrollo personal, aumento de la motivación, impulso del talento, mejora del clima laboral, más seguridad a la hora de tomar decisiones, mayor calidad de los trabajos en equipo y, por último, ayuda a reducir la rotación de personal ya que el individuo se siente contenido y escuchado.

Por su parte Vives, (2016), nos menciona los siguientes beneficios:

- Mejora de ejecución y rentabilidad. El Coaching saca lo mejor de cada uno de sus miembros y grupos, convirtiendo a los socios en personas excepcionalmente energéticas.
- Mejora personal: desafía las dificultades para gestionar los problemas de trabajo, el avance de los trabajadores y los pioneros desde el "ser", lo que produce un reconocimiento individual de la vida de los representantes que generará resultados para la asociación.
- Aprendizaje mejorado. Dar instrucciones es un plan de ataque más optimizado, donde no hay pérdida de tiempo, lo que convierte a los fondos de inversión de tiempo de inactividad de los representantes en la preparación, y además en ahorrar recursos de la asociación, también impulsa a los trabajadores a tener un aprendizaje superior para el futuro salir en una extremidad.
- Mejora de las conexiones. El enfoque de este aprendizaje establece un intercambio de consultas y respuestas entre los miembros que impulsa la fortificación de las conexiones relacionales, de manera

similar crea respeto por las personas, conexiones mejoradas y el lugar de trabajo.

- Mejor tiempo para el jefe. Los jefes pueden asignar sus capacidades de especialistas sin supervisarlas, lo que les brinda más oportunidades de realizar diferentes elementos de mayor cantidad.
- Liderazgo y pensamientos innovadores. La condición de Coaching estimula a las personas de los grupos para crear pensamientos y compromisos de información sin restricciones. • Reacciones rápidas y exitosas: gracias al excelente lugar de trabajo y la inspiración que produce Coaching, los representantes abordarán los problemas sin tener que apegarse a las directrices.
- Flexibilidad y versatilidad para cambiar: el coaching es un potencial extraordinario para producir cambios y crear reacciones, que se convertirán en individuos más adaptables que se ajusten a los cambios en el entorno financiero y laboral.
- Personal más impulsado: el coaching hace que los individuos se persuadan a sí mismos, y en esta línea producen una situación de inspiración individual y en su trabajo.
- Mejora del liderazgo: el entrenamiento se ha ido para crear y descubrir aptitudes y capacidades en los miembros, con el objetivo de que puedan ser comprometidos y utilizados como parte de su trabajo de vida, practicando la iniciativa tanto de grupos como de su propio comportamiento.
- Se producen negocios estratégicos y administrativos. Esta estrategia de aprendizaje aclara objetivos y objetivos, altera la concentración para caracterizar el rumbo clave, crea fondos de inversión de activos y tiempo de las organizaciones, se une en la separación de elementos y administraciones, mejora la visión vital, encuentra tipos de desarrollo de negocios y, finalmente, produce desarrollo de ofertas para la organización. (p.17)

Las micro y pequeñas empresas aplican el Coaching para determinar los errores y detectar cuales fueron las causas, conducencias y de acuerdo a ellos plantean

las soluciones correspondientes para que se enjere el rendimiento de cada uno de los líderes y estos a su vez mejorar la calidad en el servicio a sus clientes.

2.3 Marco teórico y conceptual

Historia de las Escuelas y academias de futbol

En el distrito de Nuevo Chimbote, este negocio inicia con el entusiasmo de miles de padres de familias que se unen para apoyar las inquietudes deportivas de sus hijos, por lo cual los padres fueron los primeros entrenadores, gracias a ello los emprendedores tuvieron una visión de formas pequeñas academias y escuelas para formar al niño en los deportes, en este caso el futbol, hoy en día estas empresas, contribuyen al crecimiento y formación en la conducta deportiva de sus clientes.

Escuelas y academias de futbol en el Perú

En nuestro país este mercado explota un promedio de 300 alumnos en las diferentes categorías y los números pueden duplicarse en los meses enero y febrero. Ante esta demanda, las escuelas consolidadas se refuerzan con profesores y abren más sedes. Mientras que las academias nuevas alquilan más canchas solo por esos meses. Se puede decir que este negocio es productivo debido a que no solo los inversionistas mejoran sus ingresos, sino que también promueve un cambio en el aspecto social, dado que el deporte es uno de los ejes para mejorar la salud de los niños, joven y adultos.

Las Micro y Pequeñas Empresas Escuelas y academias de futbol

a) Escuela de futbol

Es una institución u organización responsabilizada con el desarrollo del proceso docente educativo de los estudiantes, ya sean jóvenes o niños atletas que incluye la relación con la familia y el entorno, que tiene en cuenta sus necesidades, intereses y motivaciones y garantiza su formación y preparación integral; la enseñanza y aprendizaje de conocimientos, habilidades, ideas, conceptos y técnicas, prestando especial atención a la formación de valores

sociales, teniendo como orientación y dirección principal la práctica de actividades físicas y deportivas.

b) Academia de futbol

Es una institución donde se preparan a los niños que solo tienen talento o condiciones para jugar el futbol, en otras palabras, llamada ahora en la actualidad centro de alto rendimiento, dedicada a seleccionar niños a diferencia de la escuela de futbol que es un centro de formación para los niños que tenga o no tenga talento

Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas rubro escuelas y academias de futbol

Los Coaching o entrenadores en estas academias y escuelas, cumplen con los requisitos mínimos para la enseñanza en los niños, joven y adultos, esto quiere decir que están formados profesionalmente, con respecto a la gestión de calidad si están aplicándolo, pero cabe resaltar que el Coaching debe enfocarse en mejorar sus inteligencias emocionales.

Gestión de calidad

Es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, que se incorpora por medio de procesos de gestión, es decir que es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente.

Coaching

Es una herramienta de la administración moderna que consiste en ayudar a alguien a pensar por sí mismo, a encontrar sus respuestas, a descubrir dentro de sí su potencial, su camino al éxito, sea en los negocios, en las relaciones personales, en el arte, el deporte, o en el trabajo.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva, ya que solo se va a descubrir, a través de observación y posterior descripción, constatar una realidad que acontece, solo eso, a modo de evidencia, de constatación de algo que no se conoce y que por ende se desea describir.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *No experimental – transversal- descriptivo- cuantitativa*.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio “Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2016)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

4.2 Población y muestra.

a) Población

La población del estudio estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La cual se obtuvo mediante un sondeo (Ver anexo n°3)

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. (Ver anexo n°3)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none">- De 18 a 30 años- De 31 a 50 años- De 51 años a más	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none">- Masculino- Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none">- Sin instrucción- Primaria- Secundaria- Superior no universitario- Superior universitario	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none">- Dueño- Administrador	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none">- 0 a 3 años- 4 a 6 años- 7 años a mas	Razón

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas 	Razón
		N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores. 	Razón
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Personas familiares - Personas no familiares 	Nominal
		Finalidad	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en satisfacción del cliente	Es utilizar todas las técnicas modernas de gestión con la finalidad de lograr la máxima satisfacción del cliente.	¿Conoce el termino gestión de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> - Benchmarking - Empowerment - Planeamiento estratégico - Coaching - Las 5 S - Ninguno - Otros 	Nominal
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - La observación - La evaluación - La escala de puntuaciones - Evaluación 360° - Otros 	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal

		mejorar el rendimiento de la empresa		
		Conoce el Coaching	- Si - No	Nominal
		Esta dispuesto a probar nuevas maneras para apoyar a los demás	- Si - No	Nominal
		El Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados	- Si - No	Nominal
		Coaching permite que sus trabajadores se identifiquen con su empresa	- Si - No	Nominal
		Beneficios del Coaching	- Liderazgo e ideas creativas - Mejora las relaciones Interpersonales - Mejora en la toma de decisiones	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 19 preguntas

relacionadas a los aspectos generales de los representantes (5), de las micro y pequeñas empresas (4), y a la variable en estudio: Gestión de calidad con el uso del Coaching (10)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
¿Cuáles son las principales características de Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.?	<p>Objetivo general</p> <p>Describir las principales características de Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>. Describir las principales características de los gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de</p>	Gestión de calidad con el uso del Coaching	<p>Población:</p> <p>La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por</p>	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación fue <i>no experimental</i> – <i>transversal-descriptivo</i> – <i>Cuantitativo</i></p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto,</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos</p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader</p>

	<p>futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>. Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p>		<p>10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio “Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016”, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2016)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes Gestión de</p>	<p>XI, para leer archivos digitales.</p>
--	---	--	--	---	--

				<p>calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p>Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.</p>	
--	--	--	--	---	--

4.7. Principios éticos:

Para la investigación Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016, se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos:

- *Principio de autonomía*, puesto que el tema de investigación fue escogido libremente, en sus elecciones, es decir para el trabajo de investigación, se pudo escoger libremente los temas a resolver, en este caso se escogió el tema Gestión de calidad con el uso del Coaching, puesto que va de acuerdo con la profesión que ejerzo actualmente, de esta manera el trabajo se hizo con mayor voluntad y esfuerzo.

- *Principio de Confiabilidad:* La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la Gestión de calidad con el uso del Coaching, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables, así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.
- *Principio de Respeto a la dignidad humana:* Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados, tanto del investigador, asesor, y otros que colaboraron, en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- *Principio de Confidencialidad:* Se respetó el derecho de confidencialidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas, asegurándoles que no va habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Datos generales:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Edad (años)		
18 – 30	1	10,0
31 – 50	5	50,0
51 años a más.	4	40,0
Total	10	100,0
Genero		
Masculino	9	90,0
Femenino	1	10,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	3	30,0
Superior no universitaria	2	20,0
Superior universitaria	5	50,0
Total	10	100,0
Cargo		
Dueño	10	100,0
Administrador	0	0,0
Total	10	100,0
Tiempo en el Cargo		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	5	50,0
7 años a más	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de instrumental e insumos odontológicos, distrito Chimbote, 2017.

De la Empresa:	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	5	50,0
7 años a más	4	40,0
Total	10	100,0
Numero de colaboradores		
1 a 5	10	100,0
6 a 10	0	0,0
11 a más	0	0,0
Total	10	100,0
Personas que trabajan en su empresa		
Familiares	2	20,0
Personas no familiares	8	80,0
Total	10	100,0
Objetivo de la empresa		
Generas ganancias	9	90,0
Subsistencia	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 3: Características de la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Gestión de calidad con el uso del Coaching	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	7	70,0
No	2	20,0
Tengo cierto conocimiento	1	10,0
Total	10	100,0
Técnicas de gestión que aplica		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Planeamiento Estratégico	2	20,0
Coaching	7	70,0
Las 5 S	0	0,0
Ninguna	1	10,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
Dificultades del personal en la gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	40,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	6	60,0
Total	10	100,0
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	6	60,0
La evaluación	4	40,0
La escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	10	100,0
La gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa		
Si	8	80,0
No	1	10,0
A veces	1	10,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 3: Características de la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. *Concluye*

Gestión de calidad con el uso del Coaching	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	relativa
Conoce el Coaching		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Esta dispuesto a probar nuevas maneras para apoyar a los demás		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
El Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Coaching permite que sus trabajadores se identifiquen con su empresa		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Beneficios del Coaching		
Liderazgo e ideas creativas	3	30,0
Mejora las relaciones Interpersonales	6	60,0
Mejora en la toma de decisiones	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de Resultados:

Tabla 1. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.

El 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31-50 años, esto parcialmente coincide con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 67% oscilan entre las edades de 30 a 40 años. Por otra parte, esto contrasta con Esquivel, (2015), el cual nos muestra que, el 33.3 % manifiestan tener de 26-35 años de edad, de la misma manera con Rosales, (2016) el cual muestra que el 41.7% tiene una edad entre 25 – 50 años de edad, de la misma manera con Soto (2014) quien muestra que el 71.43 % manifiestan tener de 18 a 30 años de edad, del mismo modo con León (2013) quien manifiesta que el 40% manifestaron tener de 21 - 28 años de edad. Esto demuestra que la mitad de los representantes son personas adultas, por lo tanto, se puede decir que una pequeña empresa que está siendo dirigida por personas con ese promedio de esa edad genera confianza, ya que por ser una persona adulta refleja responsabilidad, experiencia, compromiso y honestidad hacia los demás.

El 90,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Esquivel, (2015), el cual nos muestra que, el 87.5% son de sexo masculino, de la misma manera con Rosales, (2016) el cual muestra que el 75% son de género masculino, así también con Conteras (2014) quien expresa que el 73% son del sexo masculino. Por otra parte, esto contrasta con Soto (2014) quien muestra que el 52.38% son de sexo femenino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son de género masculino, puesto que son los que iniciaron el negocio, buscando un autoempleo y por ende tienen un amplio conocimiento en el rubro.

El 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen estudios superiores universitarios, esto coincide con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 67% tienen estudios de nivel superior. Por otra parte, esto contrasta Rosales, (2016) el cual muestra que el 50% de los representantes

terminaron la secundaria, de la misma manera con Soto (2014) quien muestra que el 38.10% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario incompleto. Esto demuestra que la mitad de los representantes cuentan un grado de instrucción de estudio superior, se puede decir que esto es favorable para las micro y pequeñas empresas ya que permite tener una visión diferente en ella teniendo así resultados favorables para la empresa.

El 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, esto coincide con Beteta, (2013), el cual muestra que, el 50% son propietarios. Pero se contrasta con León (2013) quien manifiesta que el 100% de los encuestados desempeñan el cargo de Administradores. Esto demuestra que la totalidad están siendo dirigidas por los dueños de las, debido a que son los que tratan de administrar su empresa, ya que son concedores del rubro.

El 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan en el cargo entre 4 a 6 años, esto contrasta con León (2013) quien manifiesta que el 80% llevan en el cargo de Administradores durante 1-6 años. Esto demuestra que la mayoría los representantes tienen un considerable tiempo en el cargo, esto es el reflejo en el desenvolvimiento del representante de la empresa para poder sacar adelante la empresa.

Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas

El 50,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro, esto parcialmente coincide con Rosales, (2016) el cual muestra que el 41.7% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la mitad tienen un significativo tiempo en el rubro, entonces se puede decir que esto es el reflejo de que la empresa tiene una aceptación favorable en el mercado por su permanencia.

El 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, esto contrasta con Rosales, (2016) el cual muestra que el 41.7 % de las Micro y pequeñas empresas contienen de 13 a más trabajadores. Esto demuestra que la totalidad tienen un mínimo de trabajadores, debido a que en este rubro se necesita a trabajadores de mucha experiencia y honestidad con el fin de no

perder la cartera de clientes obtenida hasta el momento y a la vez seguir posicionarse en el mercado.

El 80,0% de las micro y pequeñas empresas tienen como trabajadores a personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría tienen a personas no familiares trabajando, debido a que no encuentran en sus familiares a personas capaces de llevar el negocio o tengan el conocimiento en el rubro, también por la cantidad de familiares que tengan, por eso buscan a otras personas para que laboren en su empresa.

El 90,0% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, esto contrasta con Soto (2014) quien manifiesta que el 66.67% no fueron creadas para dar empleo a la familia. Esto demuestra que la mayoría buscan tener rentabilidad, es decir buscan tener un negocio equilibrado, para poder permanecer en el sector y/o expandirse a otros mercados.

Tabla 3: Características de la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas

El 70,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas conocen del término gestión de calidad, esto coincide con Rosales, (2016) el cual muestra que el 83.3% tienen conocimiento sobre el término de Gestión de Calidad. Esto demuestra que la mayoría si conocen el término Gestión de Calidad, debido a que los representantes tienen un concepto que Gestión de Calidad es planificar y ver todo lo que la empresa busca para lograr su misión.

El 70,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión la técnica Coaching, esto contrasta con Rosales, (2016) el cual muestra que el 58.3% no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo. Esto demuestra que la mayoría aplican esta herramienta, debido a que son profesionales líderes que inspiran, motivan y mejoran la comunicación de sus clientes, del mismo modo los ayuda a fortalecer sus actitudes frente al trabajo en equipo.

El 60,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que tienen otras dificultades en la aplicación de la gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría tienen diferentes dificultades con su personal, en este caso los representantes buscan o reclutan a un personal poco capacitado, o por el salario más cómodo, sin que el personal sepa sobre el rubro, por lo que ocasiona que no tenga iniciativa en la empresa y por ende trabaje al conformismo.

El 60,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la observación. Esto demuestra que la mayoría, utilizan la observación, debido a que es más fácil analizar el desenvolvimiento de sus actividades del personal, para así poder tener en cuenta sus habilidades y destrezas dentro de la empresa.

El 80,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. Esto demuestra que la mayoría consideran que, para mantenerse en el mercado, es necesario aplicar gestión de calidad, del mismo modo las técnicas de gestión mejoran los procesos de toma de decisiones, mejoran las estrategias enfocadas a mejorar el talento humano.

El 70,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas conocen el termino Coaching. Esto demuestra que la mayoría conocen la técnica administrativa coaching, debido a que lo consideran como una técnica muy importante que ayuda al máximo desarrollo profesional y personal de las personas, así también es una técnica que facilita una mejor comunicación con el equipo, pudiendo así promover un mayor compromiso con el personal.

El 70,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas siempre están dispuestos a explorar y probar nuevas maneras para apoyar a los demás. Esto demuestra que la mayoría consideran que explorando y probando nuevas maneras de cómo mejorar el rendimiento del personal podrán identificar las necesidades, los requerimientos mínimos para que el equipo de trabajo se encuentre en un mejor ambiente de trabajo.

El 70,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran que el Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados. Esto demuestra que la mayoría consideran que, con el apoyo del Coaching, y sus técnicas para mejorar el ambiente laboral, las capacidades, actitudes, mejora el compromiso del equipo, y por ende esto hace que sean mucho más productivos.

El 80,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas consideran que el Coaching permite que el personal se identifique con la empresa. Esto demuestra que la mayoría consideran que el Coaching, genera que el quipo o personal, se sienta valorado por la empresa, pues al tener un profesional que les entrene, estos mejoran sin duda su compromiso y voluntad para seguir esforzándose hacia el logro de los objetivos.

El 60,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que el uso del Coaching le ha permitido mejorar las relaciones interpersonales. Esto demuestra que la mayoría consideran que el en la actualidad el coaching además de ayudar a fortalecer el trabajo en equipo en las empresas, mejorar la comunicación, la confianza y permite que las personas se expresen de una manera más amigable frente a los demás, pues esto estarán motivados, porque sienten que se les permite expresarse, proe ende el Coaching debe ser una persona capaz de gestionar emociones y mejorar actitudes del equipo.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, son de género masculino, cuentan estudios superiores universitarios, son los dueños y llevan en el cargo más entre 4 a 6 años.

La mayoría de las Micro y pequeñas empresas llevan en el rubro entre a 4 a 6 años, tienen entre 1 a 5 colaboradores, tienen a personas no familiares trabajando en sus empresas y fueron tienen como objetivo generar ganancias.

La mayoría de los representantes conocen el término de gestión de calidad, aplican la técnica el Coaching, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, aseguran que la dificultad en la gestión de calidad se da por contratar a un personal poco calificado, y afirman que la gestión de calidad mejor el rendimiento. Por otra parte, los representantes conocen el Coaching, del mismo modo están dispuestos a explorar y probar nuevas maneras para apoyar a los demás, del mismo modo consideran que el Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados, permite que el personal se identifique con la empresa, y finalmente con el uso del Coaching han logrado mejorar las relaciones interpersonales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que los representantes creen una estrategia de evaluación, es decir establecer y usar un método de evaluación desde el comienzo de las sesiones entonces de esta manera se podrán identificar e que aspectos se debe mejorar, y de esta manera lograr un mayor efecto en el personal o equipo de trabajo.

Del mismo modo se recomienda aplicar la técnica de Liderazgo, basándose en el reconocimiento del desempeño de la persona, en este sentido se debe brindar retroalimentación constante en el trabajo a cada uno de los colaboradores reconociendo siempre lo que esté bien hecho o cuando se alcance las metas establecidas, de esta manera se puede mejorar significativamente la productividad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beteta, E. (2013). “*Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Contreras, H. (2014). “*Gestión de calidad y capacitación de las MYPES del sector comercio, rubro venta minorista de calzado del distrito el porvenir, año 2014*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Cuadri, J. Fierro, S. y Palma, I. (2015). *El Coaching*. Madrid: Editorial HUM
- Esquivel, A. (2015). “*Caracterización del clima organizacional como herramienta de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles del distrito de Chimbote, 2015*”. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Fernández, F. (2017). *El control de gestión en la Pyme para evitar el fracaso*. Recuperado de, <https://www.invertia.com/es/-/el-control-de-gestion-en-la-pyme-para-evitar-el-fracaso?inheritRedirect=true>
- Galeano, E. (2017). *¿Cuáles son los objetivos del coaching empresarial?*. Recuperado de, <http://utopia-consultores.com/cuales-son-los-objetivos-del-coaching-empresarial/>
- Goldvarg, D. (2014). *Las pymes no conocen el Coaching*. Recuperado de, <https://www.cronista.com/pyme/Las-pymes-no-conocen-el-coaching-20160707-0003.html>
- Gutman, N. (2008). *¿De qué hablamos cuando hablamos de Coaching?* Recuperado de, <http://www.materiabiz.com/mbz/capitalhumano/nota.vsp?nid=35625>
- Intenational Coach Federation. (2013). *Resumen Ejecutivo: Estudio de Coaching*. Recuperado de, <http://exed.incae.edu/docs/estudio-coaching-organizacional-ICF-2013.pdf>

- León, M. (2013). *Caracterización del liderazgo transformacional en las mypes del sector servicio – rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz - 2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Martínez, I. (2017). *7 objetivos del Coaching esenciales para lograr tu éxito*. Recuperado de, <http://ignaciomartineza.com/coaching/objetivos-del-coaching/>
- Menéndez, J. (2009). *¿Qué es el Coaching Empresarial?*. Recuperado de, http://www.joselmenendez.com/Coaching_empresarial.htm
- Moratto, J. (2007). *Los 4 pasos fundamentales para todo proceso administrativo*. Recuperado de, <https://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/los-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/>
- Norma ISO 9001, (2015). *¿Qué es la calidad?*. Recuperado de, <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Norma ISO 9001, (2015). *Principios de gestión de la calidad*. Recuperado de, <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>
- Ordoñez, J. (2016). *Coaching Ejecutivo para aumentar la productividad en la empresa*. (Tesis pregrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Valladolid. España
- Peña, F. (2015). *Principales herramientas de gestión empresarial: funcionamiento y características*. Recuperado de, <https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestion-empresarial-funcionamiento-y-caracteristicas/>
- Rosales, L. (2016). *“Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huaraz, año 2016”*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

- Soto, Y. (2014). *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Vidal, C. (2016). *Ventajas y desventajas del Coaching*. Recuperado de, <http://coachinggerencial2016.blogspot.pe/2016/02/ventajas-y-desventajas-del-coaching.html>
- Vilanova, N. (2014). *Comunicación interna: ¿Qué están haciendo ahora las empresas?*. Recuperado de, <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/comunicacion-interna-que-estan-haciendo-ahora-las-empresas/>
- Vives, L. (2016). *Coaching Empresarial como herramienta que potencializa el Talento humano y la productividad organizacional*. Recuperado de, <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/14884/4/VivesGutierrezLinaMaria2016.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
I. Introducción		X													
II. Revisión de la literatura			X												
2.1. Antecedentes			X												
2.2. Bases teóricas			X												
2.3. Marco conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X										
4.1. Diseño de la investigación					X										
4.2. Población y muestra					X										
4.3. Definición y operacionalización de la variable					X										
4.4. Técnicas e instrumentos					X										
4.5. Plan de análisis					X										
4.6. Matriz de consistencia					X										
4.7. Principios éticos					X										
V. Resultados de la Investigación						X									
5.1. Tablas						X									
5.2. Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe final de investigación, artículo científico y ponencia										X	X	X	X	X	X

Anexo 2

Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

Presupuesto

Concepto	Valor
Asesoramiento	S/. 0.00
Pasajes	S/. 1,200.00
Internet	S/. 567.00
Impresión del proyecto	S/. 18.00
Anillado	S/. 35.00
Otros	S/. 77.00
Total	S/. 1,897.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

Anexo 3

Nº	REPRESENTANTE LEGAL	UBICACIÓN	RUC
01	Academia de Futbol Real Sociedad	Campo deportivo El Progreso	-----
02	Academia de Futbol Ricardo Roncal	Campo deportivo La Victoria	20445247163
03	Escuela de Futbol los Íntimos de Neyra	Complejo deportivo Tasa	-----
04	Escuela de futbol Formativo Cabanillas	P.J 3 de Octubre Mz Q Lt 38	20601065651
05	Club deportivo Independiente 3 de octubre	P.J 3 DE OCTUBRE Mz K Lt 21	10327769303
06	Club deportivo Atletico de Bruces	Bruces E 4	10328292713
07	Academia de futbol Jorge Chavez	Complejo deportivo Lolo Fernandez El Carmen	20114178765
08	Academia de futbol Francisco Rios	Complejo deportivo Jose Balta	20541615734
09	Academia de futbol C.M Soccer	Complejo deportivo Julia Barreto	20445554767
10	Academia de Futbol Pancho Rios Noriega	Polideportivo de Bruces	20531894236

Anexo 4

Encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016”

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD en la atención al cliente

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

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

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Planeamiento estratégico
- d) Coaching
- e) La 5 s
- f) Ninguno
- g) Otros

12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden 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. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

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

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

15. ¿Conoce el Coaching?

- a) Si
- b) No

16. ¿Está dispuesto a probar nuevas maneras para apoyar a los demás?

- a) Si
- b) No

17. ¿El Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados?

- a) Si
- b) No

18. ¿Coaching permite que sus trabajadores se identifiquen con su empresa?

- a) Si
- b) No

19. Beneficios del Coaching.

- a) Liderazgo e ideas creativas
- b) Mejora las relaciones Interpersonales
- c) Mejora en la toma de decisiones

Anexo 5

Figuras

a) Referente los representantes de las micros y pequeñas empresas:

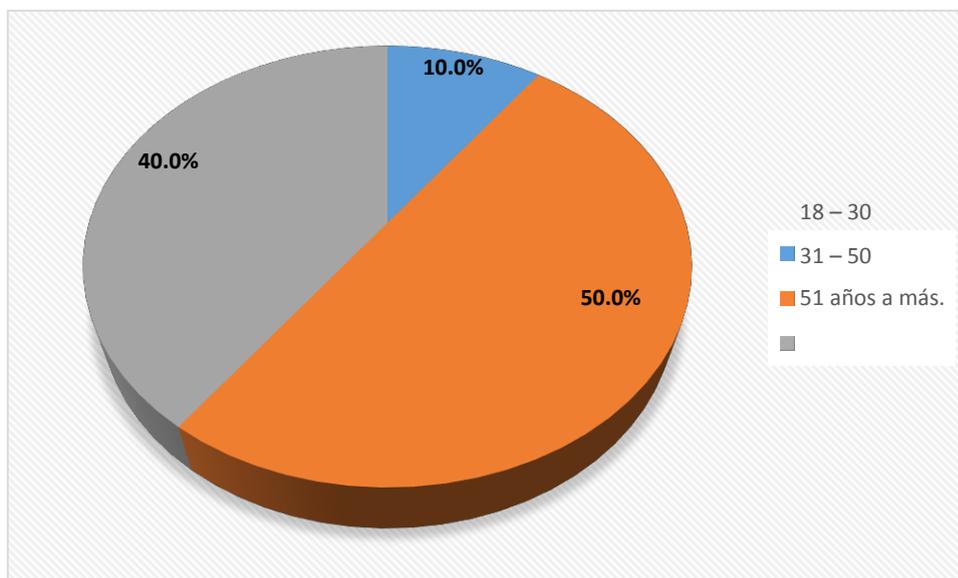


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

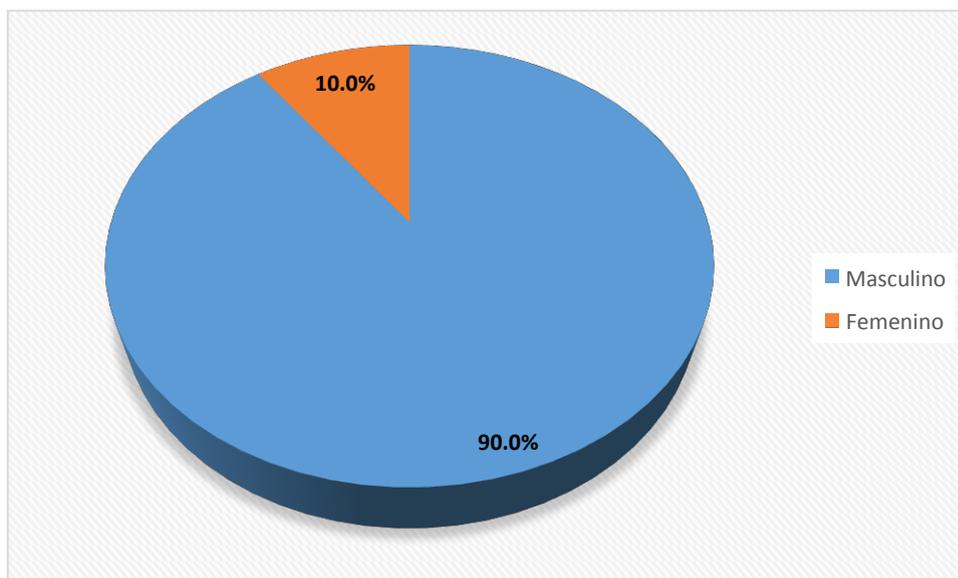


Figura 2. Genero del representante

Fuente: Tabla 1

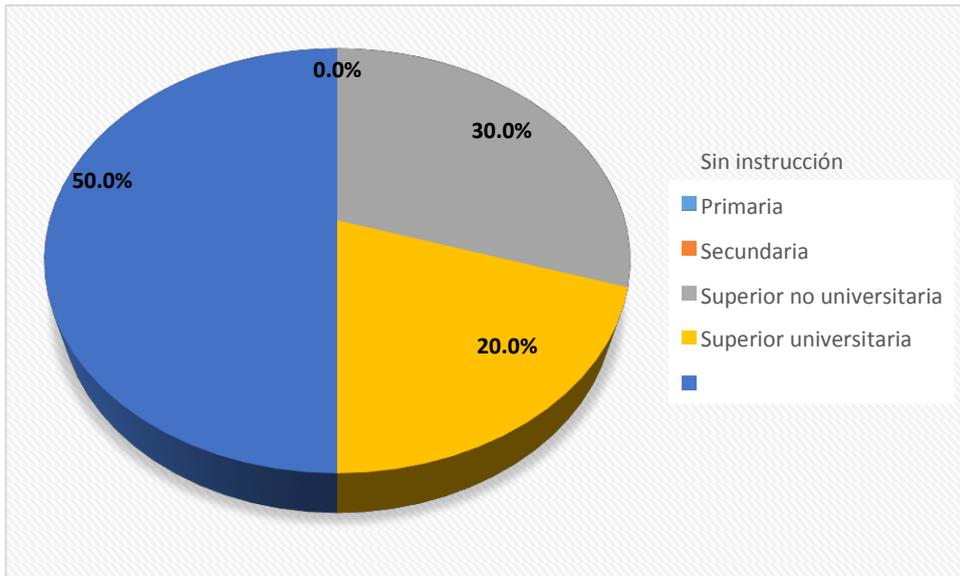


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

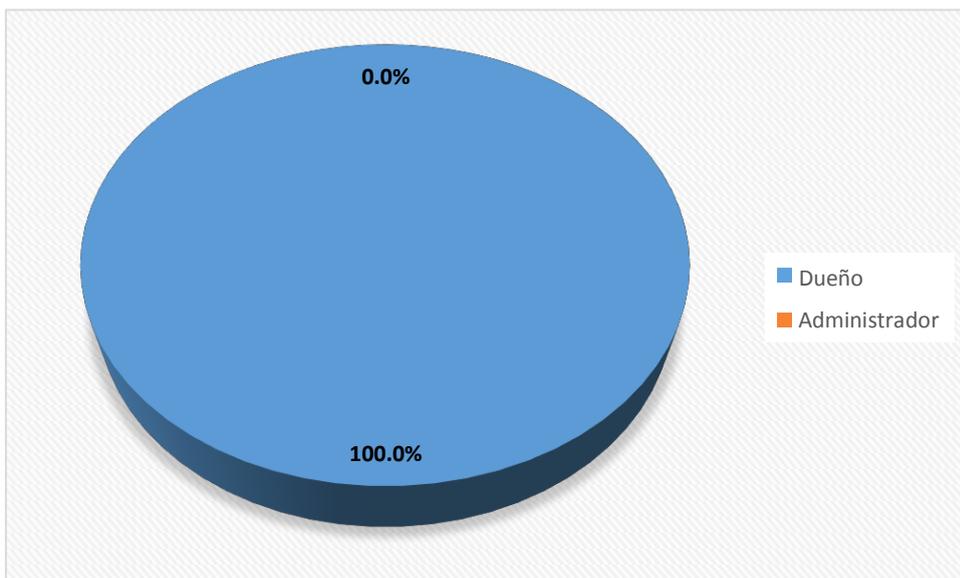


Figura 4. Cargo

Fuente: Tabla 1

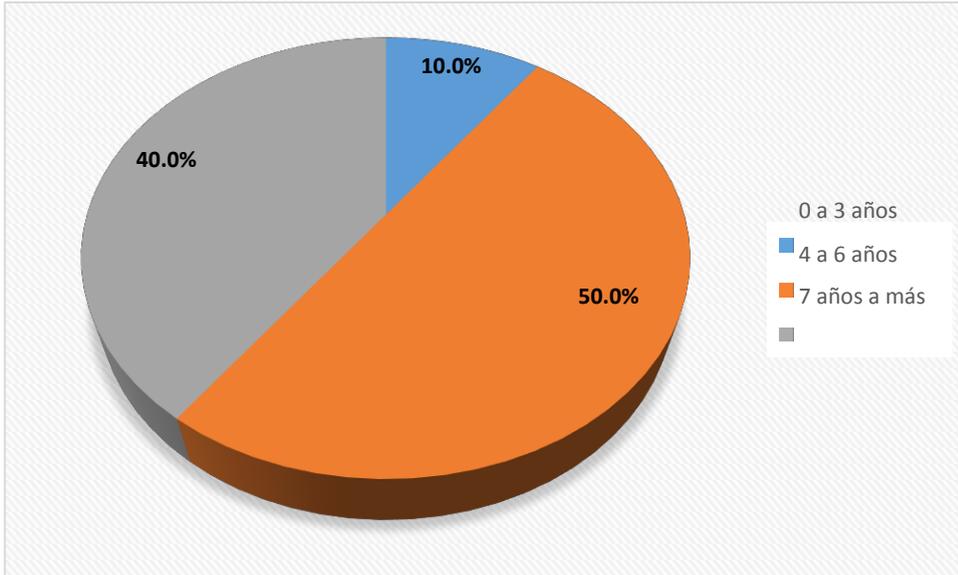


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

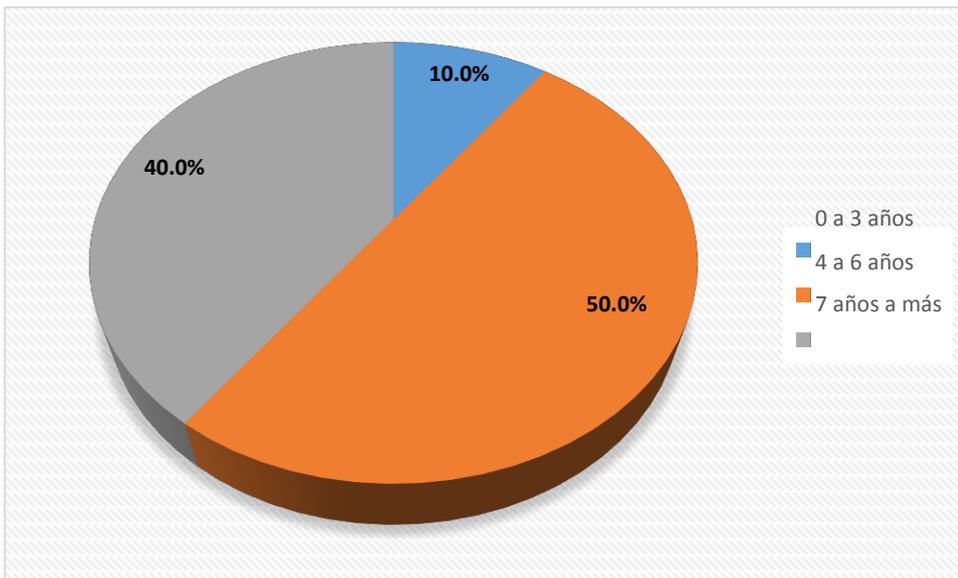


Figura 6. Tiempo en el rubro

Fuente: Tabla 2

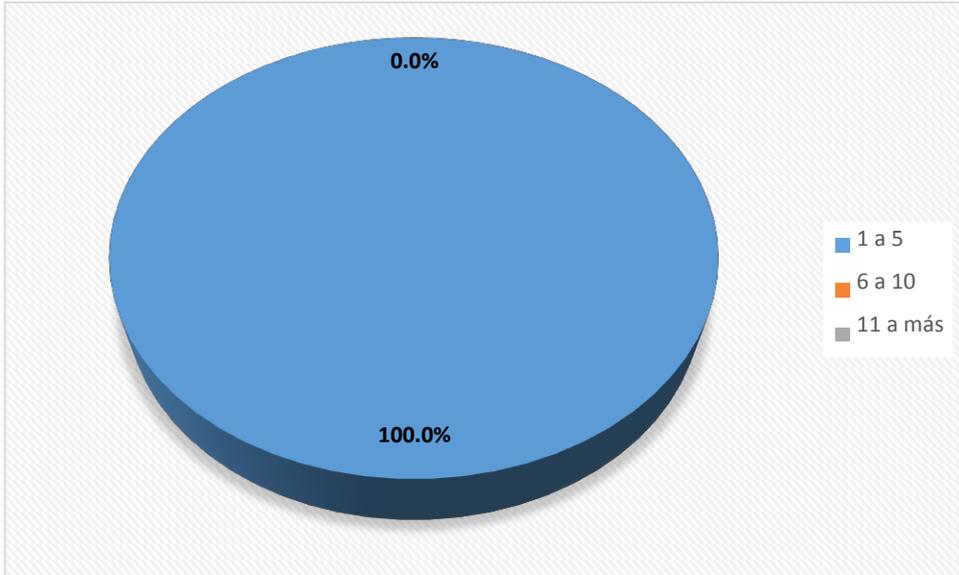


Figura 7. N° de trabajadores

Fuente: Tabla 2

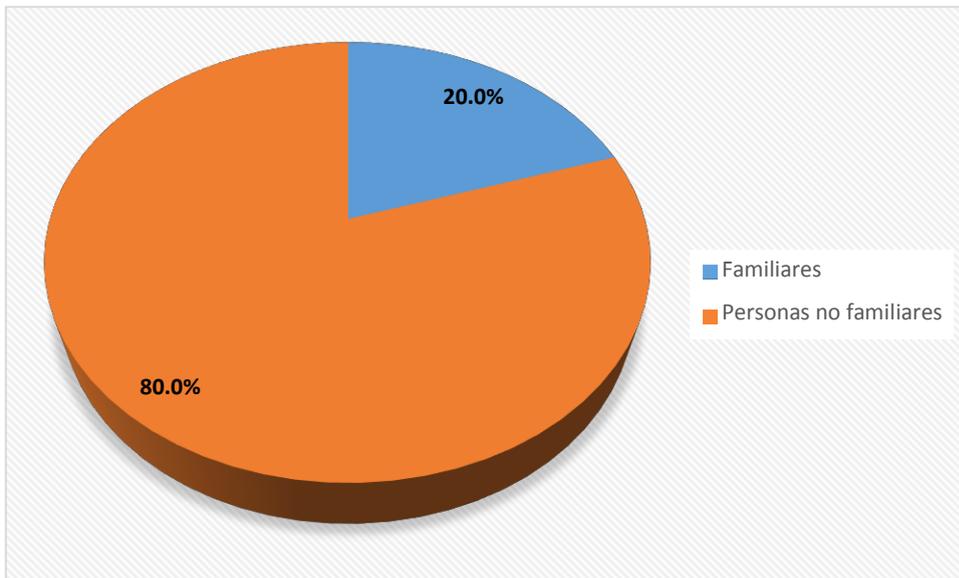


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente: Tabla 2

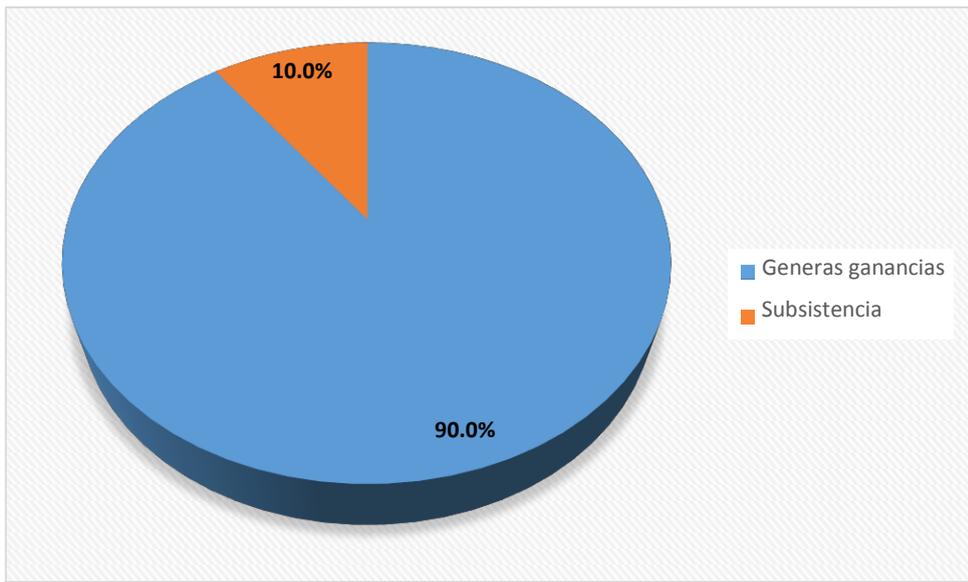


Figura 9. Finalidad de la MYPE

Fuente: Tabla 2

c) Referente a la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micros y pequeñas empresas:

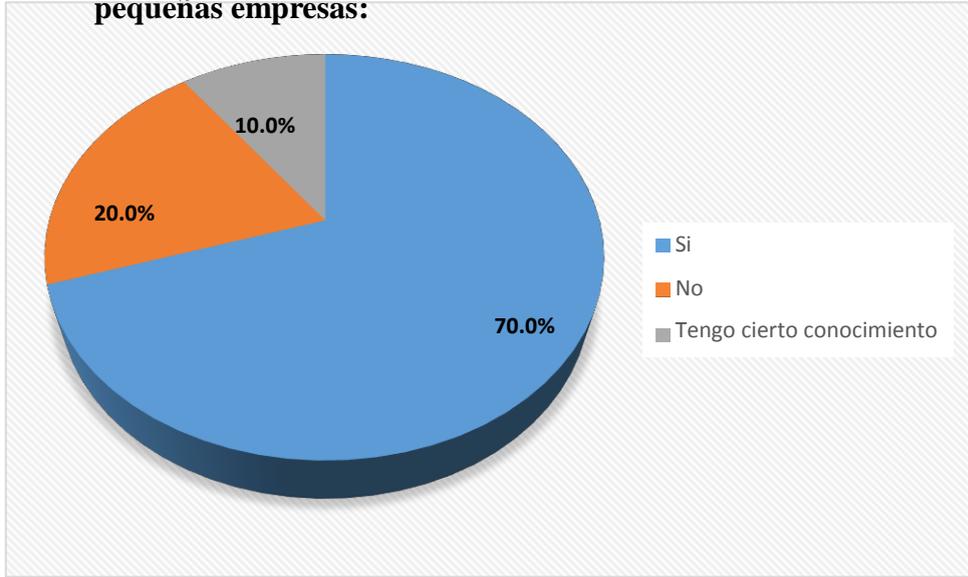


Figura 10. Conocen el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

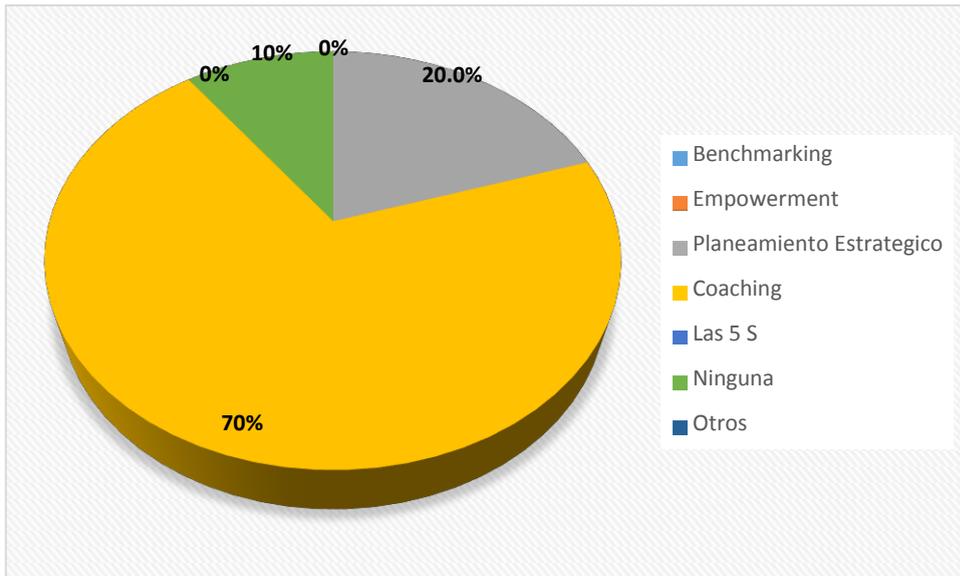


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

Fuente: Tabla 3

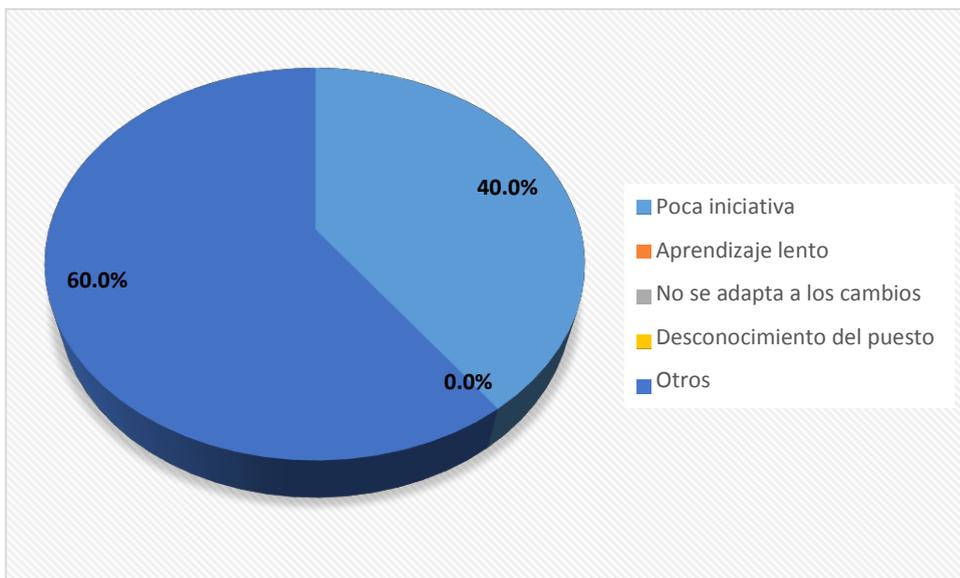


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

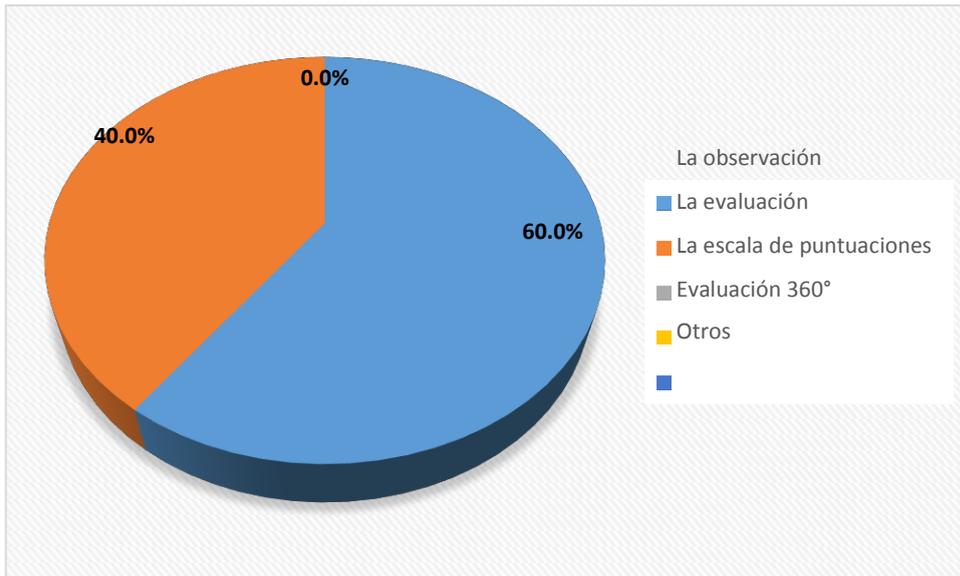


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente: Tabla 3

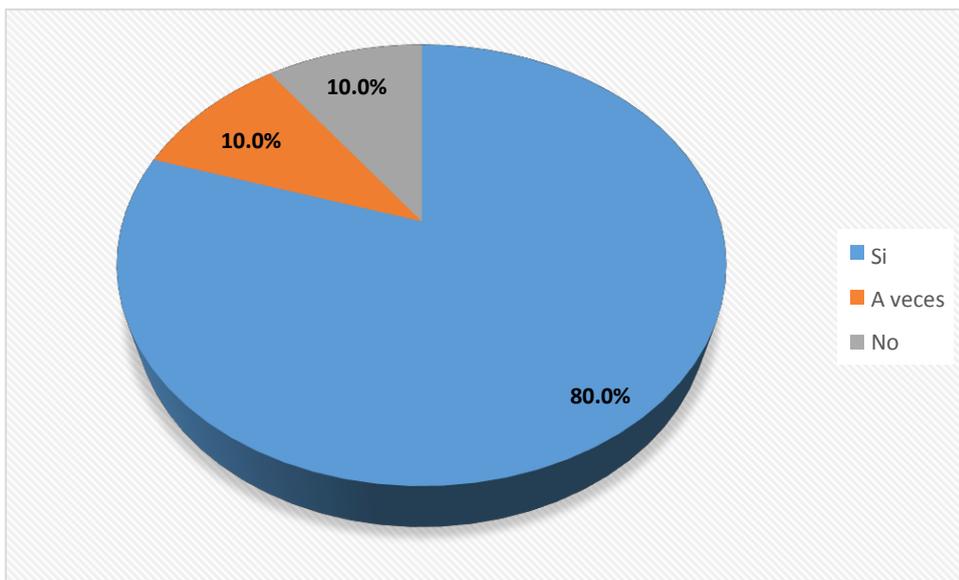


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa

Fuente: Tabla 3

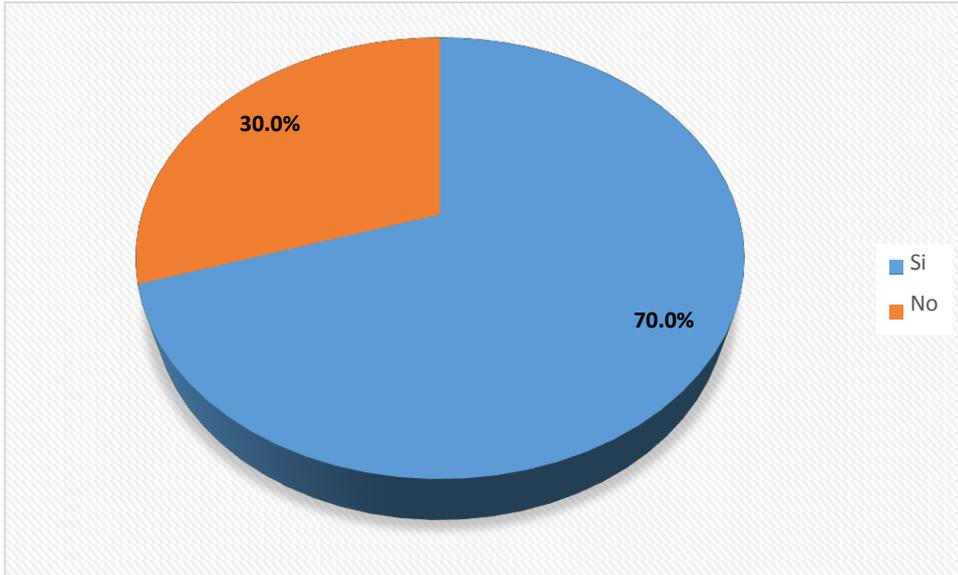


Figura 15. Conoce el Coaching

Fuente: Tabla 3

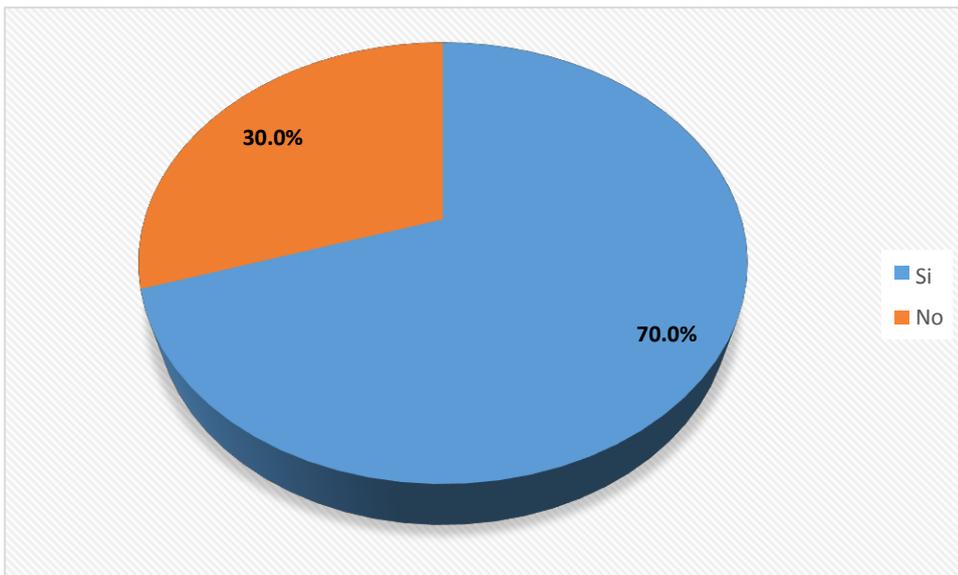


Figura 16. Esta dispuesto a probar nuevas maneras para apoyar a los demás

Fuente: Tabla 3

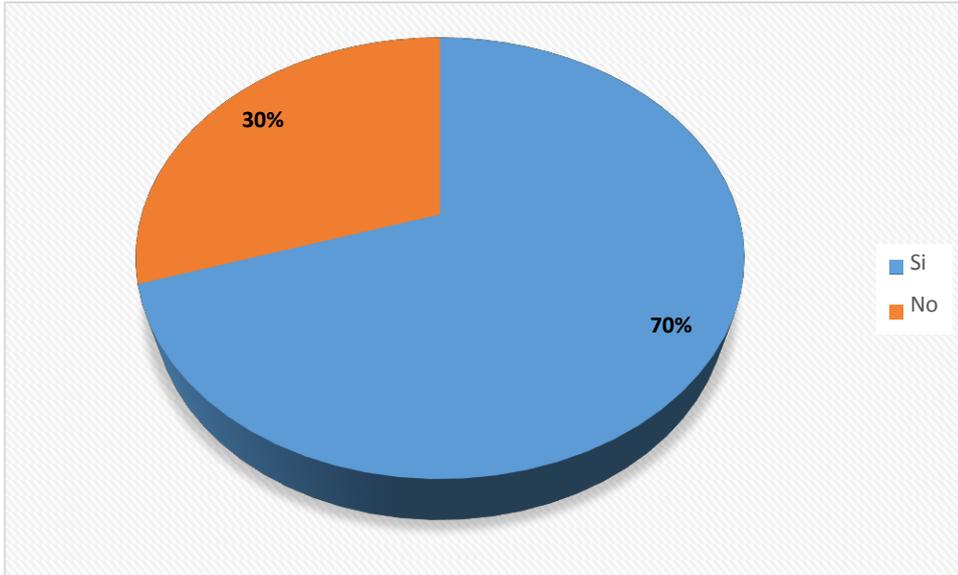


Figura 17. El Coaching apoya a las personas a mejorar los resultados
Fuente: Tabla 3

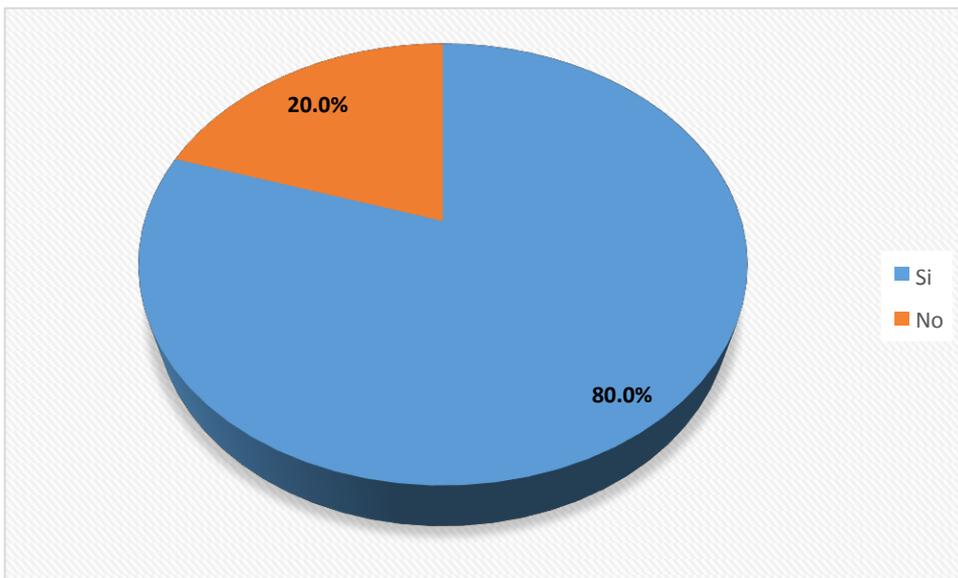


Figura 18. Coaching permite que sus trabajadores se identifiquen con su empresa
Fuente: Tabla 3

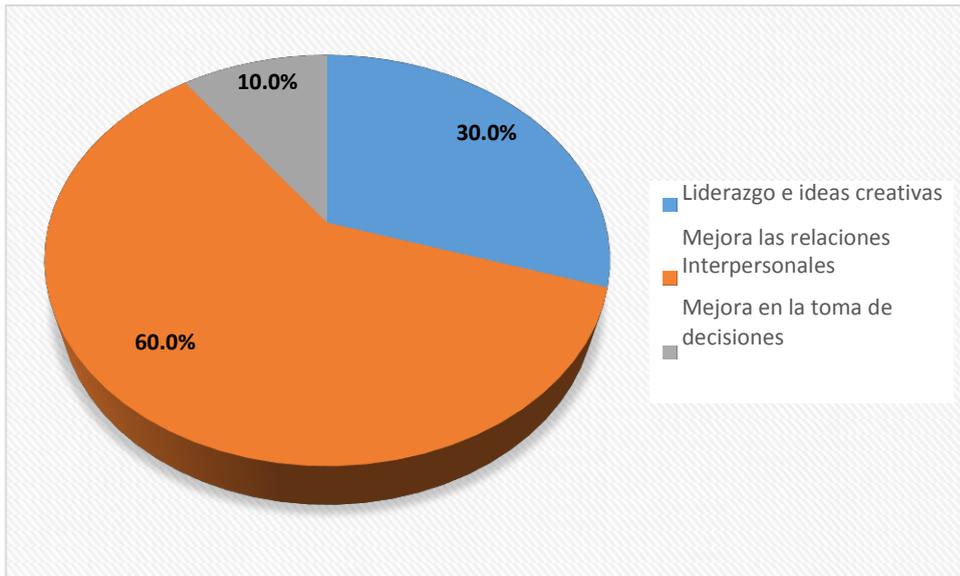


Figura 19. Beneficios del Coaching

Fuente: Tabla 3