



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO HOSPEDAJES, DEL
DISTRITO VILLA RICA, PROVINCIA DE OXAPAMPA,
PASCO, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION.**

AUTOR:

Bach. CRISTHIAN ALFREDO PORTILLO CONTRERAS

ORCID ID: 0000-0003-3504-0355

ASESOR:

Mgtr. SIMON POMA ANCCASI

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA - PERU

2019

TÍTULO DE LA TESIS

Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. CRISTHIAN ALFREDO PORTILLO CONTRERAS

ORCID: 0000-0003-3504-0355

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

ASESOR

Mgr. POMA ANCCASI, SIMON

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

Dra. CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

PRESIDENTE

Mgr. JUAN PABLO MESA DE LOS SANTOS

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

MIEMBRO

LIC. Adm. VICTOR HUGO ESPINOZA OTOYA

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Zenozain Cordero
Presidente

Mgtr. Mesa De Los Santos, Juan Pablo
Miembro

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Mgtr. Simón Poma Ancasi
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los dueños y representantes de las MYPES del rubro de hospedajes del distrito de Villa Rica, por su colaboración y predisposición para el desarrollo del proyecto de tesis. También a mis padres ALFREDO Y BERTHA por su apoyo incondicional constante en la formación de mi carrera profesional.

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis está dedicado a mi hijo BENJAMIN LIONEL quien es el Motor quien me da energía todos los días para seguir adelante y triunfar en la vida y también él, es el Motivo que impulsaron todo el esfuerzo, sacrificio y dedicación empleado, para hacer realidad este proyecto para que en un futuro se sienta orgulloso de Mí

RESUMEN

La presente investigación que fue titulada “Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018” está hecha con el lineamiento de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial San Juan de Lurigancho, Lima. Se sostuvo el objetivo general de Proponer el liderazgo como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018. Se planteó una metodología con un enfoque cuantitativo, presentando un nivel descriptivo, también se diseñó una investigación no experimental – transversal. El universo de estudio fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hospedaje, se determinó una población de mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, la muestra fueron 31 representantes y/o dueños de la empresa. Se aplicó el cuestionario de 24 preguntas como instrumento de investigación. Los resultados obtenidos son los siguientes: La mayoría de los representantes son los dueños que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, se mostró que 71% de mypes tienen como género predominante el femenino. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas se determinó que solo el 41% de mypes tienen una permanencia de más de 7 años en el mercado y el 100% de mypes tienen de 1 a 5 trabajadores; así mismo, gran parte de la cantidad de mypes en estudio manifestaron ser creadas para generar ganancias y un 77% de mypes se encuentran constituidas como persona natural. De acuerdo a gestión de calidad, se determinó que solo el 23% de mypes estable objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado, pero casi el 50% de mypes realizan el seguimiento a los procesos para el control. Y solo el 32% de empresas aplica una cultura de innovación integral y nuevas estrategias para solucionar problemas. La innovación y el desarrollo de nuevas estrategias es un tema que falta desarrollarse y poner en práctica para continuo avance y mejora de las mypes. Por último, de acuerdo al liderazgo se determinó que 26% de empresas siempre reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores. También, el 45% de mypes tiene líderes que apoyan a sus trabajadores cuando estos lo necesitan. Estas mypes siempre realizan actividades para generar confianza, es decir el liderazgo

carismático se aplica significativamente. El 39% de empresas fomenta la participación de trabajadores, esto está relacionado al liderazgo democrático. Y el 45% de las micro y pequeñas empresas aplican algunas veces el liderazgo transformacional con los trabajadores, y se podría decir que el 32% de mypes motiva al trabajador al alcance de sus logros. En conclusión se puede decir que la gestión de calidad es un tema que se debe desarrollar y llevar a la praxis en las mypes del distrito de Villa Rica para el crecimiento de la empresa, ya que es un tema que no se le dá mayor importancia, esto se ve reflejado en al análisis de resultados, con bajos porcentajes de acuerdo a la planificación, control y mejora de calidad. Se puede concluir también que el liderazgo influye significativamente en la gestión de calidad de las mypes sector servicio rubro hospedajes del distrito de Villa Rica, Pasco, 2018.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo y MYPE.

ABSTRACT

The present research entitled and quot;Proposal for leadership improvement as a relevant factor for quality management in micro and small enterprises in the service sector, lodging sector, district Villa Rica, province of Oxapampa, Pasco, 2018"; is done with the guidelines of the Universidad Catolica los Ángeles de Chimbote, Filial San Juan de Lurigancho, Lima. The general objective of Propose leadership as a relevant factor for the improvement of quality management in micro and small enterprises in the service sector, lodging sector, district Villa Rica, Oxapampa province, Pasco, 2018. A methodology was proposed with a quantitative approach, presenting a descriptive level, also designed a non-experimental research - transverse. The universe of study was the micro and small enterprises of the service sector - housing category, was determined a population of mypes of the service sector, housing category of the district of Villa Rica, province of Oxapampa, Pasco, the sample was 31 representatives and / or owners of the company. The 24-question questionnaire was applied as a research tool. The results obtained are as follows: Most of the representatives are owners who are in an age range of 31 and 50 years, it was shown that 71% of mypes have as predominant gender the female. Regarding the characteristics of micro and small enterprises it was determined that only 41% of mypes have a permanence of more than 7 years in the market and 100% of mypes have from 1 to 5 workers; likewise, a large part of the quantity of mypes in study stated that they were created to generate profits and 77% of mypes are constituted as natural persons. According to quality management, it was determined that only 23% of mypes stable objectives according to market needs, but almost 50% of mypes track the processes for control. And only 32% of companies apply a culture of integral innovation and new strategies to solve problems. Innovation and the development of new strategies is an issue that needs to be developed and put into practice for the continuous advancement and improvement of mypes. Finally, according to leadership it was determined that 26% of companies always regulate the order and fulfillment of functions of workers. Also, 45% of mypes have leaders who support their workers when they need it. These mypes always perform activities to generate trust. charismatic leadership is applied significantly. 39% of companies promote worker participation, this is related to democratic leadership. And 45% of micro and small enterprises sometimes apply

transformational leadership with workers, and one could say that 32% of mypes motivate the worker to reach their achievements. In conclusion it can be said that quality management is an issue that should be developed and put into practice in the mypes of the district of Villa Rica for the growth of the company, since it is an issue that is not given greater importance, this is reflected in the analysis of results, with low percentages according to the planning, control and quality improvement, it can also be concluded that leadership significantly influences the quality management of the mypes service sector service heading of the district of Villa Rica, Pasco, 2018.

Keywords: Quality management, leadership and MYPE.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	xi
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	xii
índice de tablas.....	xii
índice de figuras.....	xiii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.3. Marco conceptual.....	27
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Diseño de la investigación	29
3.2 Universo y muestra	30
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.5 Plan de análisis	33
3.6 Matriz de consistencia.....	35
3.7 Principios éticos.....	37
IV. RESULTADOS	39
4.1 Resultados.....	39
4.2 Análisis de resultados.....	63
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
Referencias bibliográficas	72
ANEXOS	78
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	78
Anexo 02: Directorio de la MYPES en estudio.....	81
Anexo 03: Propuesta de Mejora.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1.	Edad del representante	31
Tabla 2.	Genero del representante	32
Tabla 3.	Grado de instrucción del representante	34
Tabla 4.	Cargo del representante	37
Tabla 5.	Tiempo que desempeña el representante	38
Tabla 6.	Tiempo de la empresa	39
Tabla 7.	Número de trabajadores	40
Tabla 8.	Personas que trabajan	41
Tabla 9.	Objetivo de creación de la empresa	42
Tabla 10.	Tipo de empresa registrada	43
Tabla 11.	Estable objetivos	44
Tabla 12.	Planifica estrategias de acuerdo los objetivos	45
Tabla 13.	Seguimiento para logro de objetivo	46
Tabla 14.	Evaluación continua	47
Tabla 15.	Cultura de innovación integral	48
Tabla 16.	Aplicación de nuevas estrategias	49
Tabla 17.	Reglamento de orden y cumplimiento de funciones	50
Tabla 18.	Funciones laborales de acuerdo a demanda de mercado	51
Tabla 19.	La empresa apoya a sus trabajadores	52
Tabla 20.	La empresa realiza actividades para mejorar confianza en trabajadores	53
Tabla 21.	La empresa fomenta participación de trabajadores	54
Tabla 22.	La empresa aplica métodos para trabajo en equipo	55
Tabla 23.	La empresa aplica el liderazgo transformacional con trabajadores	56
Tabla 24.	La empresa motiva a sus trabajadores	57

ÍNDICE DE FIGURAS		Pág.
Figura 1.	Edad del representante	31
Figura 2.	Genero del representante	32
Figura 3.	Grado de instrucción del representante	34
Figura 4.	Cargo del representante	37
Figura 5.	Tiempo que desempeña el representante	38
Figura 6.	Tiempo de la empresa	39
Figura 7.	Número de trabajadores	40
Figura 8.	Personas que trabajan	41
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	42
Figura 10.	Tipo de empresa registrada	43
Figura 11.	Estable objetivos	44
Figura 12.	Planifica estrategias de acuerdo los objetivos	45
Figura 13.	Seguimiento para logro de objetivo	46
Figura 14.	Evaluación continua	47
Figura 15.	Cultura de innovación integral	48
Figura 16.	Aplicación de nuevas estrategias	49
Figura 17.	Reglamento de orden y cumplimiento de funciones	50
Figura 18.	Funciones laborales de acuerdo a demanda de mercado	51
Figura 19.	La empresa apoya a sus trabajadores	52
Figura 20.	La empresa realiza actividades para mejorar confianza en trabajadores	53
Figura 21.	La empresa fomenta participación de trabajadores	54
Figura 22.	La empresa aplica métodos para trabajo en equipo	55
Figura 23.	La empresa aplica el liderazgo transformacional con trabajadores	56
Figura 24.	La empresa motiva a sus trabajadores	57

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se usa el término de Gestión de calidad como un conjunto de herramientas para aplicar en distintos tipos de empresas con la finalidad de brindar un mejor servicio y a la vez ser competitivos en el mercado para generar mayor ganancia, pero el problema radica en que no todas las empresas conciben el concepto de gestión de calidad que es un elemento de gran importancia porque busca mejorar la atención al cliente y mantener estándares de servicio de calidad con colaboradores preparados y efectivos al momento de interactuar con el cliente, se puede decir que la gestión de calidad no está relacionada a la improvisación.

Según Martínez (2006), inicialmente la demanda era muy superior a la oferta y el mercado absorbía toda la producción y la calidad no era un elemento clave. Sin embargo, en el contexto globalizado actual ocurre todo lo contrario. La globalización aporta la posibilidad de tener acceso a un mercado global que supera con creces el tamaño de un mercado local, regional o nacional.

Por tal motivo el proyecto con línea de investigación “Gestión de calidad de las MYPE en el Perú”, en el campo disciplinar promoción de las MYPE, establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, plantea el siguiente enunciado: ¿cuáles son las mejoras del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedaje, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018?

Como propósitos de logro se ha propuesto los siguientes objetivos, objetivo general:
Proponer el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018; y para lograr dicho objetivo general se han desagregado los siguientes objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes del liderazgo para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco ,2018.

Describir los factores relevantes de liderazgo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco ,2018.

Elaborar la propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018.

El proyecto se justifica desde el punto de vista teórico planteado por Juran (1989) quien menciona que la Gestión de Calidad es práctico y metodológico, en su Libro *Juran y el liderazgo para la calidad* menciona: “Las mejoras de la calidad que tienen lugar son el resultado directo de la iniciativa y el liderazgo de la alta dirección”.(p.32). Bien se podría decir que el liderazgo es un tema importante cuando se habla de empresa, pero, ¿Cómo el liderazgo aporta significativamente al desarrollo de una empresa trabajando herramientas de gestión de calidad?

La metodología comprende el tipo de investigación Cuantitativo, con un nivel de investigación será descriptivo, el diseño de investigación se realizará con un diseño no experimental – transversal, con una población muestral no probabilística de 31 hospedajes del distrito de Villa Rica, Oxapampa, departamento de Pasco, 2018. Se

operacionalizaran las variables, se elaborará la matriz de consistencias sin dejar de considerar los aspectos éticos de la investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedente Internacional

Pérez (2017) en su tesis titulada “*Gestión de calidad en los alojamientos de la localidad de Ixtlán de Juárez, año 2015*”, obtuvo los siguientes resultados de una muestra de 8 que con respecto a los representantes a cargo de los alojamientos, el 75% afirman que sus alojamientos cumplen con un servicio que cubre las necesidades de cada uno de sus clientes, el 87.5% no tiene conocimiento de los estándares relacionados a los servicios ofrecidos de modo que carecen de garantía, el 37.5% instruyó a sus empleados para que brinden una mejor atención a los clientes, el 50% toma en cuenta las recomendaciones de los clientes, el 25% recoge opiniones de calidad de servicio que esos brindan, el 37.5% cree que las herramientas tecnológicas mejoran la calidad de sus servicios.

Conclusión: Muchos de los alojamientos de la localidad desconocen de los estándares en cuanto a servicios que prestan por lo que no se dedican a capacitar a sus empleados en estos temas. Muchas de las administraciones no tratan de solucionar las demandas de los clientes por la creencia de que estos deberían satisfacerse con lo que se les está brindando por el precio que están pagando.

Mendez (2017) en la tesis de la PUCP titulada “*Calidad en las Empresas del Sector Hotelero en Colombia*”, busca determinar que tanto influye la implementación de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en los procesos, productos y servicios, concretamente en el sector Hotelero Colombiano; determinando si los hoteles que poseen un SGC muestran un mayor nivel de

calidad, comparado contra aquellos hoteles que no poseen una SGC. Para esto se aplicara la metodología propuesta e implementada en empresas peruanas, basada en nueve factores de éxito para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total (TQM), tomando una base de alrededor de 1.456 hoteles, a los cuales se les envió una encuesta que evalúa los nueve factores de éxito para medir la calidad, a la cual solo respondieron 130 hoteles; a su vez se llevó a cabo un estudio de los factores de calidad del sector hotelero en Colombia, con el fin de analizar los resultados obtenidos y examinar la hipótesis: los hoteles con algún SCG (Sistema de Gestión de Calidad) poseen un mayor nivel de calidad comparado con aquellos que no lo tienen. Al llevar acabo el análisis de los resultados obtenidos, se evidenció diferencias significativas en los factores de alta gerencia, planteamiento de la calidad, auditoria y evaluación de la calidad, diseño del producto, gestión de la calidad del proveedor, control y mejoramiento del proceso, educación y entrenamiento, círculos de calidad y satisfacción al cliente, **conclusión:** Los hoteles con algún SCG (Sistema de Gestión de Calidad) poseen un mayor nivel de calidad comparado con los que no tienen un SCG.

Ordoñez (2016) en su tesis titulada” *Gestión de la Industria Hotelera en Bogotá con Enfoque en Responsabilidad Social Empresarial*”, la presente investigación tiene como objeto diagnosticar el estado de la gestión con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial de la industria hotelera en Bogotá. La RSE tiene una importancia en el mundo actual tanto para las empresas, como para los clientes y grupos de interés, ya que la aplicación de políticas en esta dimensión constituye la generación de valor económico, social y ambiental. Por otro lado,

adoptar medidas de RSE permite a las empresas mejorar su imagen corporativa y expandir su alcance a los diferentes grupos de interés.

El resultado de la investigación concluyó que la gestión de la industria hotelera en Bogotá con enfoque en RSE es alto con 8,007 puntos sobre un puntaje de 10. Acorde a las cuatro dimensiones: Visión y estrategia, gobierno corporativo y gestión organizacional, dimensión social y ambiental; sus puntajes fueron 8,167, 8,419, 8,245 y 7,197,

Conclusión; se recomienda, incluir estrategias de reducción de impactos negativos en el ambiente dentro de la visión y estrategia de las empresas; incluir estrategias de monitoreo a la cadena de valor; contar con una mayor participación de los empleados en la construcción de políticas y procedimientos; incluir a los diferentes grupos de interés con el fin de contar con una retroalimentación sobre los impactos de la operación; a nivel ambiental se recomienda tener un seguimiento estricto de la ejecución de los planes de acción.

Antecedentes Nacionales

Rojas (2019). La presente investigación tiene como título “*Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las mypes del sector servicios-rubro hospedajes, del distrito de Huaura, 2018*”; siendo el objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las mypes del sector servicio-rubro hospedajes, del distrito de Huaura, 2018. La metodología de la investigación es cuantitativo transversal , no experimental, se tomó como muestra 15 MYPEs, utilizando la técnica de encuesta con 28 preguntas en total divididas en grupo: representantes de micro y pequeñas empresas, y características

de las mismas teniendo como resultado que la mayoría de personas que representa este tipo de empresa son del género masculino con un 53.33% , el número de trabajadores que la mayoría de empresas tiene es de 6-10 y tienen mas de 7 años en la mayoría de empresas de este rubro en el distrito de Huaaura.

Conclusión; En características de las micro y pequeñas empresas también se puede decir que el tipo de constitución que prima es Sociedad anónima S.A con un 53.3%. Además en el tema de planificación un 53.33% identifican a sus potenciales clientes casi siempre y que el 50% casi siempre planifica sus metas y objetivos, sin embargo, en tema referente a la capacitación de trabajadores solo un 6.67% lo hace siempre, esto demuestra que este punto falta mucho por mejorar e implementar al igual que el tema promoción del servicios por medio de comunicación como es la internet y radio, solo tiene 13.3% de empresas que lo hacen. Acerca del precio se puede decir que está más orientado al establecerlo en relación a la competencia con un 60%.

Romani (2018). El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las mypes del Sector Servicios, Hostales del distrito de Pichanaki, año 2017. Se desarrolló con metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: Edad, el 54,5% está en el rango de “40 a 49 años”; 63,6% son del género masculino y 36.4% del género femenino; en su mayoría son

empíricos, 72,7%. Respecto a la empresa: los hostales nuevos constituyen el 36,4% y el 81,8% de las mypes tiene a sus trabajadores en planilla. Respecto a la Gestión de Calidad: no se practica la gestión basada en la mejora continua, 72,7%; no tiene misión y visión. No han identificado ni estandarizado sus procesos clave; no siguen un plan de negocios; 81,8% no aplica técnicas para la solución de problemas. Un 63,6% cuenta con una infraestructura acorde al servicio. Su enfoque en el cliente, no es una fortaleza.

Conclusión: En su mayoría no capacitan al personal, 63,6%. Asimismo, la mayoría de Hostales no tienen un protocolo de atención al cliente, y no recogen las sugerencias y reclamos del cliente, 63,6%; no evalúan en su personal la actitud de servicio. Finalmente, 81,8% tampoco evalúa el nivel de satisfacción del cliente.

Vásquez (2017). La investigación titulada liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016 tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016? La investigación se realizó bajo el diseño no experimental por que se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo; la población de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores que laboran en el Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se trabajó con una muestra de 92 del total de la población. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, Microsoft Excel; el análisis de los datos

se realizó de manera descriptivo e inferencial con lo cual se utilizó tablas de frecuencia, figuras de barra y la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Conclusión: Después del procesamiento de los datos podemos determinar que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio.

Antecedentes Locales

Carbajal (2018).El objetivo de la presente investigación es fomentar e informar las prácticas de liderazgo en relación a las mypes de la provincia de Pasco. Los líderes de nuestras Mypes, no deben ser ajenos a estos temas. Por ello consideramos que es necesario, que desde la universidad, se establezcan ciertas cualidades de “liderazgo”, como la actitud del líder frente a cambios tecnológicos y económicos. Dentro de esa perspectiva presentamos nuestro trabajo de investigación denominada: *“Innovación del líder en épocas de cambios tecnológicos y económicos, para optimizar la gestión en las mypes de la provincia de Pasco – 2016”*, el mismo que está dividido en cuatro capítulos y cuya síntesis presentamos a continuación: En el capítulo i, el planteamiento del problema de investigación, hemos desarrollado, debido a que quienes dirigen las Micro y Pequeñas Empresas de Pasco, registran capacidades de liderazgo debilitado, particularmente en el tema de innovación tecnológica y económica. Lo que ocasiona en las empresas, falta de innovación tecnológica y desarrollo económico, lo cual redundará en una falta de competitividad y productividad de las mismas, En el capítulo ii, el marco teórico y conceptual, consideramos que se sustenta nuestro trabajo de investigación en la literatura sobre innovación, así como fundamentalmente en el verdadero concepto de “liderazgo”, para ello hemos

recabado información sobre antecedentes de estudio así como teorías, doctrinas e ideas que nos da una premisa básica engarzada con el problema planteado. En el capítulo iii, la metodología y técnicas de investigación, el diseño utilizado es descriptivo, no experimental. El universo y muestra está dirigido a los líderes de las micro y pequeñas empresas de Pasco. El tamaño de la muestra es de 96 personas, clasificado por estrato funcional: llámese Propietario, dueño, gerente, administrador u otros de rango profesional similar. Se han formulado hipótesis a efectos de agilizar el estudio, lo que nos permite identificar variables e indicadores en nuestra investigación. Cabe destacar como instrumentos de recolección de datos tenemos a la observación y las mediciones convencionales. En el capítulo iv, demostramos los resultados de la investigación obtenidos: nuestro estudio nos demuestra que los líderes de nuestras Micro y Pequeñas Empresas no le dan una verdadera importancia a la innovación tecnológica y económica.

Conclusión; Los profundos cambios tecnológicos por los que estamos atravesando, deben de servir como motor para el desarrollo y apalancamiento de nuestras Mypes, convirtiéndolos en empresas competitivas en el ámbito regional, nacional y porque no decirlo a nivel internacional. Finalmente, el presente estudio tiene grandes efectos significativos en el fortalecimiento de nuestras Mypes, en cuanto a la innovación tecnológica y económica como motor de desarrollo y competitividad.

Pacheco (2019). El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del neuromarketing, del sector servicio, rubro hostales del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2018. La misma que se

desarrolló bajo metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal y la aplicación de un cuestionario estructurado de 19 preguntas contenidas en una encuesta, obteniéndose como resultados: Que en un 57,1% son de sexo femenino, de edades entre 46 años a más, con grado de instrucción secundaria y superior técnica, del mismo modo respecto a las características de las MYPES.

Conclusión; Se puede concluir que el 71,4% cuando con entre 1 a 5 años de funcionamiento, contando con de entre 1 a 4 trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa lo que favorece a la población ya que este rubro está generando empleo y así contribuye a la estabilidad económica, se concluye también que el 85,7% de la muestra encuestada cuenta con una estructura organizacional diseñada; las MYPES en un 85,7% tienen definidas su Misión, Visión y Valores representada, gestionan su empresa bajo la Filosofía de la Mejora continua, del mismo modo son administradas usando las herramientas administrativas, el 100% de las MYPES encuestadas realizaron un plan de negocios para entrar al rubro; en cuanto a la satisfacción del cliente que el 85,7% si logra satisfacer a sus clientes, estos son motivados en la decisión de compra por motivaciones/racionales – necesidades (atributos del producto), del mismo modo el 57,1% conocen los alcances del neuromarketing, el mismo porcentaje afirma también que implementaron una estrategia de neuromarketing siendo esta la Investigación de mercado, así mismo las MYPES del rubro de Hostales le dan mucha importancia al Neuromarketing como elemento influenciador en el comportamiento de compra, creen también que el Neuromarketing puede resultar

muy beneficioso para su empresa, pero consideran como principales barreras el costo de implementación y el desconocimiento.

Bernaola y De la Cruz (2015). El título de la investigación es La calidad de servicio y la satisfacción del huésped del hospedaje “las Buganvillas” del distrito de Huancán, Huancayo, 2014. Esta investigación surge para dar respuesta al siguiente problema ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del huésped del hospedaje “Las Buganvillas” del distrito de Huancán – Huancayo 2014?, con el objetivo de establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del huésped del hospedaje “Las Buganvillas” del distrito de Huancán – Huancayo 2014. Para llevar a cabo la investigación, se empleó un tipo de investigación: correlacional y descriptivo. La población a estudiar estará constituida por huéspedes, siendo el tamaño de la muestra 186 huéspedes. Dicha población será medida a través de la variable Calidad de Servicio con sus tres dimensiones: personal, instalaciones y organización del servicio. La otra variable medible será la Satisfacción de los Huéspedes. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron los cuestionarios basados en escalas de actitud de tipo Likert, dirigidas a los huéspedes con lo que se estableció cuál es su evaluación sobre la calidad del servicio y su satisfacción con el servicio que actualmente ofrece el hospedaje “Las Buganvillas”.

Conclusión: La principal conclusión a la que arribó ha sido: La calidad del servicio y la satisfacción del huésped del hospedaje “Las Buganvillas” tienen una relación directa con una fuerza de 0.754.

2.2 Bases Teóricas

Teoría de Gestión de calidad

Es importante el rol que juega la calidad en la empresa nivel competitivo. Por tal motivo es indispensables estudiar calidad antes de gestión de calidad

a) Concepto de calidad

Según la Real academia Española (2001) la calidad es el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o una cosa.

Según la International Organization for Standardization considera a la calidad como el grado en el que un conjunto inherentes de características cumple con los requisitos.(Normas ISO 9000 y Calidad, 2007)

Además, etimológicamente el termino calidad significa bueno, del termino KALOS, derivando **del termino latino Qualitas.**

DEFINICION DE	CALIDAD
EXCELENCIA	Juran(1951), Garvin(1984)
COFORMIDAD	Juran(1951), Crosby(1979)
ADECUACION AL USO	Juran et al. (1979, 1990), Juran y Blanton(2001)
VALOR	Feigenbaum(1951, 1961), Abbot(1955), Ishikawa(1986)

Fuente: Adaptado de Escrig

b) Concepto de Gestión de Calidad J. Juran

La trilogía de Juran es una marca muy conocida y registrada, así también, uno de los legados que trascendieron en la historia empresarial. Este concepto propone una correcta gestión de la calidad a través de una trilogía con el proceso de planificación de calidad, control de calidad y mejora de calidad.

Juran piensa que el cambio a la calidad se puede dar de manera muy parecida a otros, pero piensa que no se requiere un esfuerzo gerencial tan grande como el que Deming consideraba necesario. (Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D., 2009, p. 233).

La trilogía de Joseph Juran:

- **Planificación de Calidad**

Tener procesos deficientes de planificación de la calidad ocasiona perdida en las ventas, costos adicionales por la mala calidad y amenaza a la sociedad, esto quiere decir la insatisfacción que ocasiona un producto o servicio de mala calidad.(Juran, 1988).

- **Control de Calidad**

El control de calidad es que suministra los estándares de calidad que se utilizaran par la inspección. (Juran, 1988).

- **Mejora de Calidad**

La mejora de calidad generalmente nace de la detección de errores, Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (Juran, 1988).

c) Concepto de Gestión de Calidad W. Deming

Según Stoner (2009), W. Edwards Deming es reconocido por su contribución al resurgimiento de Japón después de la guerra. Deming fue a Jaon en 1950 y dictó una serie de conferencias sobre técnicas para el control estadístico de procesos, el cual había sido inventado por Willian Shehart, amigo de Deming, y otras personas de Bell Laboratorios. Irónicamente, pocas empresas estadounidenses tomaron las teorías de Shewart en serio.

El Círculo de Deming es conocido como el ciclo de mejora continua, el autor es Edwards Deming . Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad. (Bernal, J. J., 2014)

Cuatro etapas del ciclo de mejora continua:

-Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc. (Bernal, J. J., 2014).

-Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. (Bernal, J. J., 2014).

-Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados. (Bernal, J. J., 2014).

-Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar. (Bernal, J. J., 2014).

Así mismo, cabe mencionar que Deming resalta la importancia de 14 puntos para mejorar:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar los productos y los servicios. Este compromiso debe estar recogido en la misión y en el plan estratégico de la entidad.
2. Adoptar la nueva filosofía de calidad mediante un cambio en la cultura de la organización.
3. Dejar de depender de la inspección masiva para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de basar el negocio únicamente en el precio, dejando de lado la calidad.
5. Mejorar constantemente y de forma permanente el sistema de producción y servicios.
6. Implantar métodos modernos de formación y capacitación para el trabajo.
7. Adoptar e implantar sistemas modernos de liderazgo.
8. Erradicar y expulsar de la organización el temor o miedo a expresar ideas y sugerencias.
9. Romper las barreras entre departamentos para que toda la organización trabaje como un único equipo.

10. Eliminar metas, objetivos y eslóganes dirigidos al personal sin un fundamento operativo apropiado.
11. Eliminar o suprimir estándares de trabajo que conlleven cupos u objetivos numéricos.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer un buen trabajo y enorgullecerse del mismo.
13. Estimular la auto-mejora mediante programas de formación y adiestramiento.
14. Actuar para llevar a cabo la transformación buscada, creando una estructura en la alta dirección que impulse día a día los 13 puntos anteriores, tratando además de implicar a todo el personal de la organización.

Liderazgo

El liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. (Robinns y Judge, 2013, p. 368)

El liderazgo es un aspecto importante de la administración. Así mismo, liderazgo es influencia, es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntariamente y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales (Koontz y Weihrich, 1998, p. 532)

Para algunos autores implantar un proceso de mejora continua sin primero implantar un liderazgo visionario es una receta para el fracaso. (Fisher et al., 2005).

Así mismo, algunos autores señalan cómo un liderazgo transformador puede favorecer el desarrollo de las prácticas de la gestión de la calidad (Laohavichien et al., 2011).

a) Características del líder

i. Liderazgo Autocrático

Respecto al liderazgo autocrático Koontz y Weihrich (1998) afirman que los líderes autocráticos imponen, esperan y determinan lo que deben hacer los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y los suyos propios, Este tipo de líder se caracteriza por ser dogmático, seguro y conduce por medio de la capacidad retener u otorgar premios y castigos. Algunos líderes autocráticos se les consideran como “autócratas benevolentes”

ii. Liderazgo Carismático

Robert House sugiere en su teoría que los líderes carismáticos tienen mucho poder de referencia y que parte de dicho poder se deriva de su necesidad de influir a los demás. Este tipo de líder tienen una cantidad importante de confianza en si mismo.(Stoner, Freeman y Gilbert Jr, 2009, p. 534)

Según la teoría del líder carismático de House, los seguidores atribuyen conductas. Varios estudios han tratado de identificar las características de los líderes carismáticos: son visionarios, están dispuestos a correr riesgos personales en aras de lograr esa visión, son sensibles a las necesidades de los seguidores y exhiben conductas extraordinarias.(Robbins y Judge , 2013, p. 380)

iii. Liderazgo democrático

Según Koontz y Weihrich (1998), los líderes democráticos consultan a sus subordinados las decisiones que se tomaran y que fomente la participación en general. Este tipo de líder también se le conoce como líder participativo. Además este tipo de líder va desde la persona que no toma acción alguna y espera llegar a un acuerdo con sus subordinados hasta el líder que toma las decisiones y

solamente consulta con los demás las acciones que emprenderá. Este tipo de líder en ocasiones puede hacer todo lo que está a su alcance para apoyar a sus subordinados en el cumplimiento de sus deberes.

iv. Liderazgo transformador

Según Stoner et al. (2009) los líderes transformadores motivan a los demás para que realicen y hagan más de lo que esperaban hacer originalmente, aumentan la apreciación de la importancia y el valor de sus tareas.

Los liderazgos transaccional y transformacional no deben considerarse enfoques opuestos para lograr que las cosas se hagan, sino que se complementan entre sí.

El liderazgo transformacional se construye sobre el transaccional, y produce mayores niveles de esfuerzo y desempeño en los seguidores. Los mejores líderes son tanto transaccionales como transformacionales. (Robbins y Judge, 2013)

Existe un programa que se formó para la investigación universal del líder transformador, Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness (GLOBE). Este programa ha llegado a la conclusión que los aspectos del líder transformador son culturales, entusiastas, tomo riesgos, la ambigüedad, el auto sacrificio, la sinceridad, la sensibilidad, etc.

Tipo de líder	Definición	Características
Autocrático	Impone y espera cumplimiento	Autoritario
Carismático	Relación de influencia personal	Beneficios que sus seguidores atribuyen

Democrático	Fomenta la participación de los demás miembros del equipo	Democracia Participación
Transformador	Inspira a sus seguidores para que trasciendan sus intereses personales por el bien de la organización.	Compromiso Lealtad Desempeño

Fuente: Elaboración de acuerdo a los conceptos entre tipos de líder

b) Enfoque psicológico del liderazgo

Para entender el por qué algunas personas llegan a ser líderes, Kets y Vries sostiene que es preciso adoptar una posición Psicoanalítica. Esta posición, iniciada por Sigmund Freud, afirma que gran parte de la conducta humana adquiere forma en razón de los esfuerzos del inconsciente para satisfacer necesidades e impulsos insatisfechos. (Stoner et al., 2009, p. 535).

c) Teorías basada en la contingencia

i. Modelo basado del liderazgo situacional de Hersey y Blanchard

Paul Hersey y Keneth H. Blanchard propusieron un modelo de liderazgo que sostiene que el estilo de liderazgo más eficaz varía de acuerdo con la disposición de los empleados, Ellos definen disposición como el deseo de superación al aceptar responsabilidades y tareas.(Stoner et al., 2009, p. 525).

Mangement of Organizational Behavior (modelo situacional)



Fuente: Adaptado de Paul Hersey y Kenneth H. Blanchard

ii. Enfoque de contingencias del Liderazgo de Fiedler

Fred E. Fiedler y sus colaboradores en la Universidad de Illinois propusieron una teoría de contingencias del liderazgo. Ellos mencionan que los individuos se convierten en líderes no solo por sus atributos d personalidad, sino también por varios factores situacionales y por las interacciones entre líderes y miembros de los grupos.(Koontz y Wehrich,1998 , p. 545)

Dimensiones críticas de la situación de Liderazgo

- Poder Otorgado por el puesto. Grado en que el poder otorgado por un puesto le permite a un líder conseguir que los miembros del grupo sigan sus instrucciones.(Koontz y Wehrich,1998 , p. 546)

- Estructura de las tareas. Grado en que es posible formular claramente las tareas y responsabilizar de ellas a los individuos.(Koontz y Wehrich,1998 , p. 546)
- Relación líder- Miembro. Es la dimensión más importante desde el punto de vista del líder. Es el grado en el que los miembros del grupo se sienten satisfechos con el líder, confían en el y están dispuestos a seguirlo.(Koontz y Wehrich,1998 , p. 546)

Micro y pequeña empresa

A. Concepto de micro y pequeña empresa

Según Ramírez (2012) los especialistas destacan la importancia del volumen de ventas, el capital social, el número de personas ocupadas, le valor de la producción o el de los activos para definirla. Otros toman como referencia el criterio económico – tecnológico (pequeña empresa precaria de subsistencia, pequeña empresa productiva más consolidada y orientada hacia el mercado formal o la pequeña unidad productiva con alta tecnología).

Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

Por otro lado, también existe el criterio de utilizar la densidad de capital para definir los diferentes tamaños de las micro y pequeñas empresas. La densidad de capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre a este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la pequeña empresa.

B. Característica de las mypes

Según SUNAT (2019) las mypes deben reunir las siguientes características recurrentes:

Microempresas	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores.
Venta anuales	Hasta el monto máximo de 150 UIT Unidad Impositiva Tributaria UIT

Pequeñas empresas	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores.
Ventas Anuales	Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT).

Una UIT 2018 es equivalente a 4,150 soles .Base Legal D.S. N° 380-2017-EF

C. Clasificación de las mypes

Escalante (2019) menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	VENTAS ANUALES	TRABAJADORES
Microempresa	Hasta 150 UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay limites
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Incubadora mi empresa propia, Lima 2019

TIPO	Micro y Pequeña Empresas		PEA ocupada en ellas	
	Miles	%	Miles	%
Formales	648	25.7	1,026	14.2
Informales	1,870	74.3	5,200	85.4
Total	2,580	100	7,226	100

Fuente: www.mypeperu.gob.pe/fines/final_crecer.pdf

D. Hospedajes

i. Clases y categorías

Según El Peruano (2015) en la Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM

los establecimientos de hospedaje se clasifican de la siguiente forma:

Clase	Categoría
1.Hotel	Una a cinco estrellas
2.Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
3.Hostal	Una a tres estrellas
4.Albergue	...

Fuente: Adaptado de Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM

- Hotel.- Según la Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM , El Peruano (2015) Hotel es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
 - Apart Hotel.- Según la Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM, El Peruano (2015) es un establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas.
 - Hostal.- según la Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM, El Peruano (2015) es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea.
 - Albergue.- Según la Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM, El Peruano (2015) es un establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios interés y actividades afines. Su ubicación o intereses y actividad de sus huéspedes determinan la modalidad del mismo.
- ii. MINCETUR y las empresas de alojamientos Si bien se puede mencionar que el Ministerio de comercio Exterior y Turismo (MINCETRU) cumple varias funciones y normativas en relación al turismo e indirectamente las empresas relacionadas a dicho sector son implicados en la decisiones que toma el MINCETUR

Funciones y Normativas del MINCETUR

Respecto a las funciones el MINCETUR (2019) puntualiza lo siguientes más importantes:

- Formular, dirigir y supervisar la política de comercio exterior, con excepción de la regulación arancelaria.
- Dirigir y ejecutar planes de desarrollo en materia de turismo.
- Establecer el marco normativo para el desarrollo de actividades.
- Negociar, suscribir y poner en ejecución los acuerdos o convenios internacionales, en materia de comercio exterior.
- Promover el desarrollo del turismo en términos de eficiencia y competitividad.

2.3. Marco conceptual

- a. **Requisitos.- Según ISO 9000**, es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.(Normas ISO 9000 y calidad, 2007)
- b. **MYPE.-** La Micro y Pequeña Empresa (**MYPE**) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa).(SUNAT,2019)
- c. **Ciencia.-** Conjunto sistemático de de conocimientos sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico.(Valderrama,2002)
- d. **Investigación.-** Es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.(Hernandez,Fernandez & Baptista, 2014,p. 4)
- e. **Necesidades.-** Las necesidades son estados de una privación experimentada. .(Kotler,1998 ,p. 4)
- f. **Deseos.-** La forma que adoptan las necesidades humanas a medida que son modeladas por la cultura. .(Kotler,1998 ,p. 5)
- g. **Demandas.-** Los deseos humanos que están respaldados por el poder adquisitivo. .(Kotler,1998 ,p. 5)
- h. **Sector.-**Según la Real Academia española (RAE) es la cada una de las partes de una colectividad, grupo o conjunto que tiene caracteres peculiares y diferenciados.
- i. **Sector Servicio.-**Según Serrano (2011) el sector servicio es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados. Incluye actividades tan variables como la educación, el comercio.

j. Rubro.-Según la Real Academia española (RAE) , rubro es un término que proviene del latín rubrus. En Latinoamérica rubro es un título o categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características.(definición.de , 2019)

k. Administración estratégica.- Se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten a una empresa alcanzar sus objetivos.(Fred & Forest ,2017, p. 5)

l. Valor. La valuación que hace el consumidor de la capacidad general del producto para satisfacer sus necesidades.(Kotler,1998 ,p. 8)

m. Capital.- Es la cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad en las personas, es su grado de formación y capacidad.(Vallejo, 2015, p. 29)

n. Producto. Cualquier cosa que se pueda ofrecer al mercado para atraer la atención, para empleo y su consumo.(Kotler,1998, p. 7)

o. Producción.- El concepto de producción afirma que los consumidores favorecerán los productos disponibles y que se pueden dar el lujo de comprar. .(Kotler,1998 ,p. 18)

p. Ventas.- La idea de que los consumidores no comprarán los productos suficientes de la organización, a menos que esta emprenda un esfuerzo de venta y promoción en gran escala. (Kotler,1998 ,p. 19)

q. Gestion.- Efectuar acciones para el logro de objetivos.(Vallejo, 2015, p. 29)

r. Control de calidad.- Son programadas diseñados para mejorar constantemente la calidad de los productos, servicios y procesos de mercadotecnia. (Kotler, 1998 , p. 9).

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue, no experimental y transversal.

El diagrama es el siguiente:

M-----> O

Dada una muestra se realizó una observación.

No experimental

Ha sido no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

La investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152)

Transversal

Transversal, porque se ha estudiado en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin.

La investigación transversal o transaccional recolecta información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al., 2014, p.154)

Tipo de investigación

La investigación fue cuantitativa

Cuantitativo

Fue una investigación de enfoque cuantitativo, porque el procesamiento y análisis de datos fue con uso de la matemática y la estadística.

Según Hernández (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2 Universo y muestra

El universo donde se estudió y analizó fueron todas la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes del departamento de Pasco.

Población

La población estuvo conformada por 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hospedajes, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, 2018

La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o mas propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.(Vara, 2015, p. 261)

Muestra

Por ser una población pequeña la muestra se conformó por el 100% de la población, es decir por las 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hospedajes, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, 2018

La muestra, es un sub grupo de la población, es una subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.(Hernández et al., 2014, p. 175)

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		Definición operacional			Escala de medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de Calidad	La gestión de la calidad se puede entender en un trilogía (planificación de calidad, control de calidad y mejora de calidad), estas se integran dentro de la estructura de la organización, (Juran, J. , 1990)	Planificación de calidad	Desarrollar los productos y los procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes	Objetivos	Likert
				Estrategias	
		Control de calidad	Es un bucle de retroalimentación utilizado por el personal operativo, comprende la evaluación y comparación de resultados	Seguimiento	
				Evaluación	
		Mejora de calidad	Tiene como objetivo principal conseguir unos resultados significativamente superiores a los alcanzados en el pasado	Innovación constante	
				Nuevos métodos de solución	
Liderazgo	Liderazgo es la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuentes de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización(Robbins y Judge, 2013)	Liderazgo autocrático	Este liderazgo se caracteriza por ser autoritario.	Ordena	Likert
				Organiza	
		Liderazgo carismático	Tipo de liderazgo que se basa en una relación de influencia personal y estima con el trabajador.	Apoya	
				Confianza	

		Liderazgo democrático	Consta de hacer participar a los demás miembros del equipo o de la organización para la toma de decisiones en conjunto.	Participación	
		Liderazgo Transformador	Este tipo de liderazgo se basa en motivar a los demás y aumentar la apreciación de la importancia y el valor de sus tareas.	Trabajo en equipo	
				Motiva	
				Influye	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se usó en el trabajo de investigación ha sido la encuesta.

La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directa, aplicable a cualquier tipo de persona en su propio medio solicitándole una opinión, una preferencia, una actitud sobre un asunto determinado.(Novoa, 2004, p. 109)

Instrumento:

Así mismo, el instrumento que se usó en la presente investigación fue el cuestionario.

El instrumento de investigación cumple un rol importante en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad.(Novoa, 2004,p. 110)

3.5 Plan de análisis

En el proceso de análisis de datos e información se utilizó las herramientas estadísticas. Así mismo, se usó el programa SPSS y Microsoft Excel para clasificar y ordenar la data. Se presentó en forma de gráficos y tablas de resumen para una mejor interpretación de resultados.

Se analizó la valides y la fiabilidad.

La fiabilidad se relaciona con la precisión, es el grado de aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. La fiabilidad

de un instrumento de valora a través de la consistencia y estabilidad.(Vara, 2015, p. 394)

Por otro lado, el análisis de validez es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va hacer del instrumento. La validez del contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema.(Vara, 2015, p. 402-403).

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las mejoras del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018?	<p>General:</p> <p>Proponer el liderazgo como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes del liderazgo para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018</p> <p>Describir los factores relevantes del liderazgo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por 31 Micro y pequeñas empresas del distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, Pasco, 2018</p> <p>Muestra</p> <p>El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña. n= 31</p>	<p>Tipo:</p> <p>El tipo de investigación será de enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>El nivel de investigación será descriptivo; porque la recolección de datos se realizara en la realidad natural, sin manipular ninguna variable</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño será no experimental y transversal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p>

	<p>pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco,2018.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco,2018.</p>				
--	---	--	--	--	--

3.7 Principios éticos

Según el principio de confiabilidad de la ULADECH, menciona: El principio de confidencialidad cuida la dignidad del investigado o los datos de las empresas investigadas a fin de que se cumpla con lo planteado en su reglamento.

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el proceso de la investigación se consideran algunos principios que administran la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, mencionaré los principios de ética.

- Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador

debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1. Edad de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 18 a 30 años	4	13	13
de 31 a 50 años	23	74	87
de 51 a mas	4	13	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

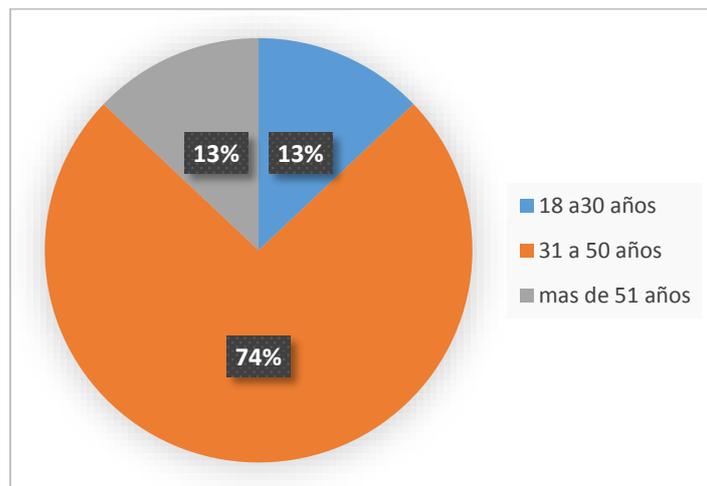


Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES

Interpretación: Del total de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Villa Rica, Oxapampa, se determinó que el 74 % se encuentran en un rango de edad de 31 a 50 años.

Tabla 2. Genero de los representantes de los MYPES

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	22	71	71
Masculino	9	29	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

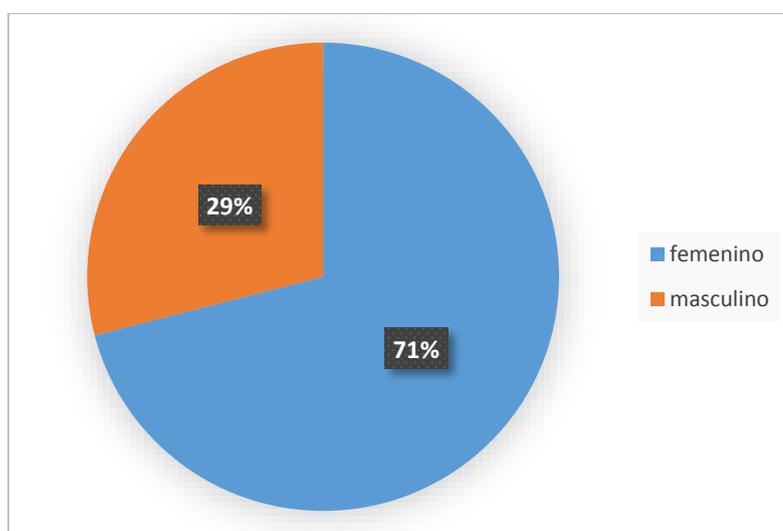


Figura 2. Genero de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes encuestados se determinó que solo el 29% son masculinos.

Tabla 3. Grado de instrucción de los representantes.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin instrucción	0	0	0
primaria	1	3	3
secundaria	11	35	38
superior no universitaria	0	0	38
superior universitaria	19	62	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

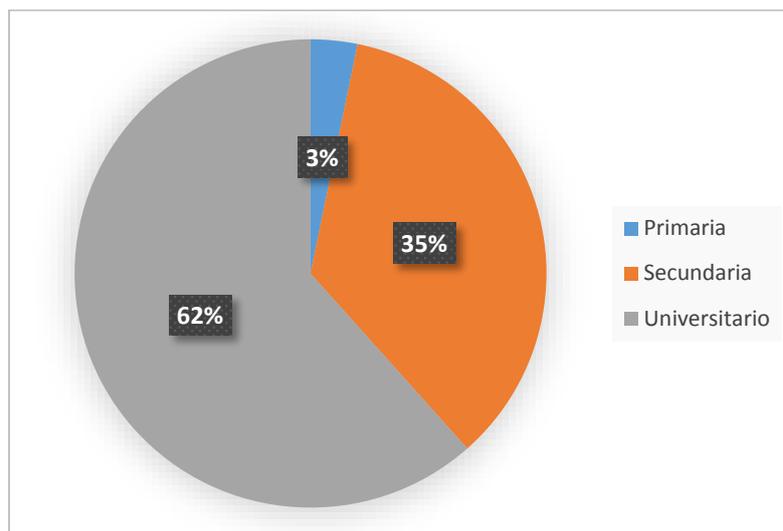


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes encuestados se determinó que el 62% tienen grado de instrucción Universitario.

Tabla 4. Cargo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	17	55	55
Administrador	14	45	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

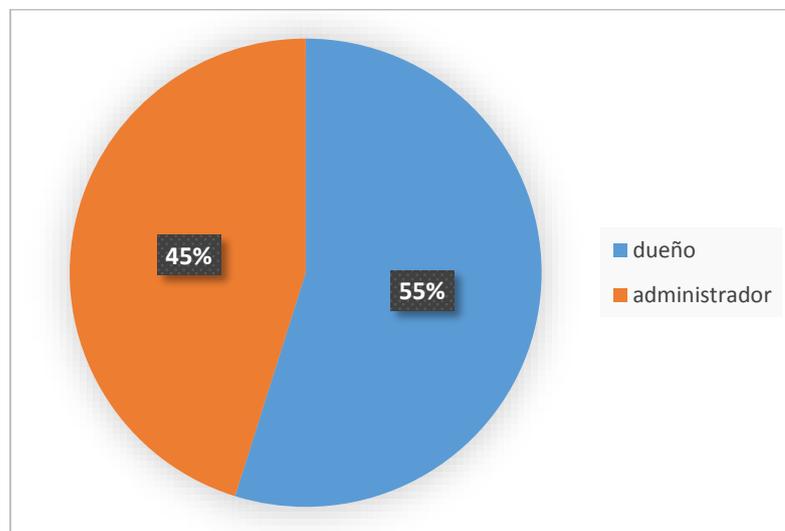


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPES

Interpretación Del total de los representantes encuestados se determinó que el 55% son dueños.

Tabla 5. Tiempo que desempeña

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	15	49	49
de 4 a 6 años	6	19	68
de 7 a más años	10	32	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

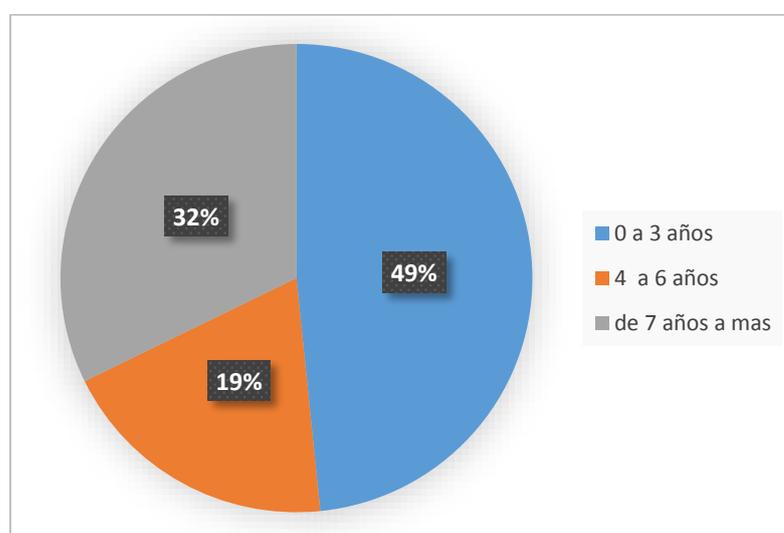


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de los representantes encuestados se determinó que solo el 19% están desempeñándose entre 4 y 6 años.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Tabla 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 0 a 3 años	12	39	39
de 4 a 6 años	6	19	58
de 7 a más años	13	42	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

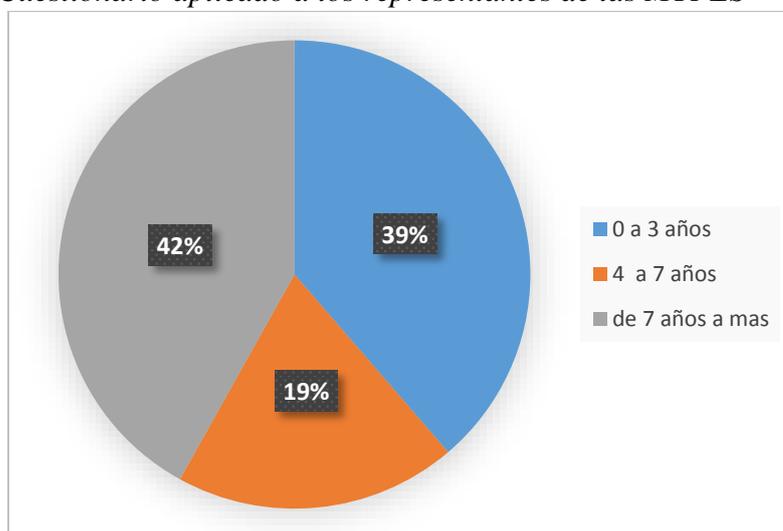


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de los representantes de las MYPES

Interpretación. Del total de mypes encuestadas se determinó que el 42% tiene permanencia más de 7 años.

Tabla 7. Número de trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 1 a 5 trabajador	31	100	100
de 6 a 10trabajadores	0	0	100
de 11 a más trabajadores	0	0	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

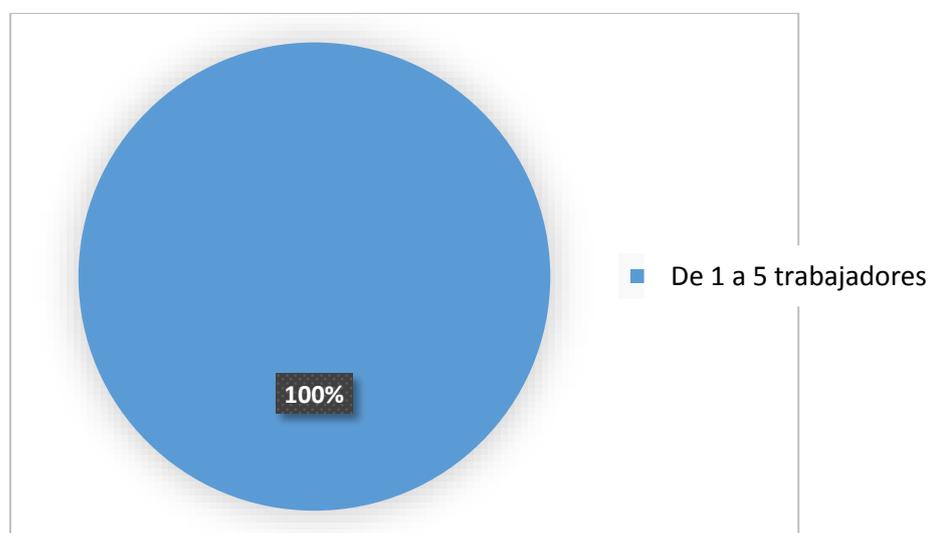


Figura 7. Número de los trabajadores de las MYPES

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 100% de las mypes de dicho rubro tienen de 1 a 5 trabajadores.

Tabla 8. Las personas que trabajan en su empresa son

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
familiares	5	16	16
personas no familiares	26	84	100
familiares y personas no familiares	0	0	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

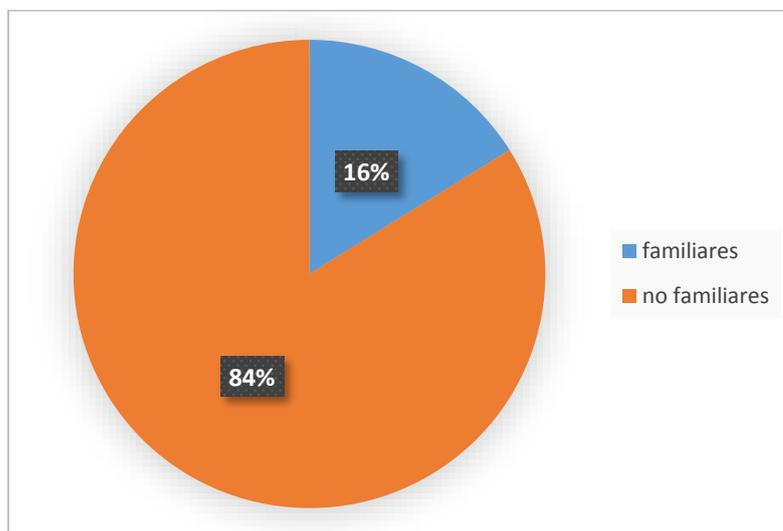


Figura 8. Personas que trabajan en las mypes

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 84% de las mypes tiene como trabajadores personas familiares.

Tabla 9. Objetivo de creación.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
generar ganancia	30	97	97
Subsistencia	1	3	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

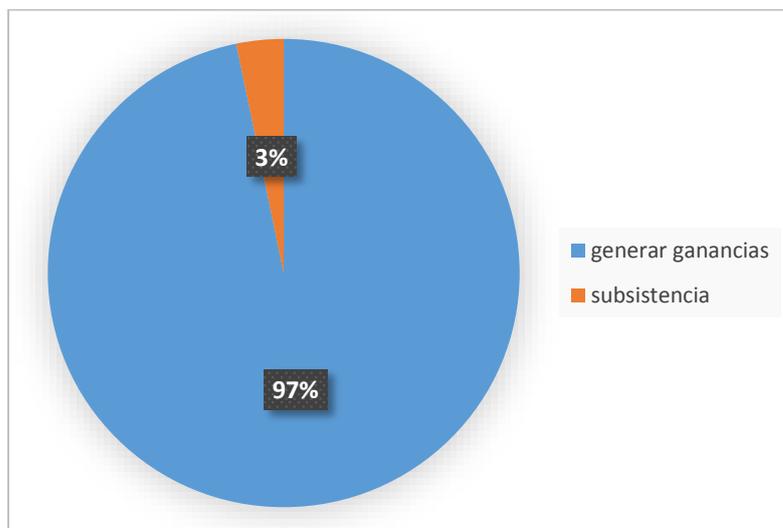


Figura 9. Objetivo de creación

Interpretación. Del total de los encuestados se determinó que el 97% de las mypes fueron creados con el objetivo de generar ganancia.

Tabla 10. Tipo de constitución de la empresa.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	24	77	77
EIRL	2	6	83
SRL	0	0	83
SAC	1	3	86
SA	4	14	100,0
Total	31	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES

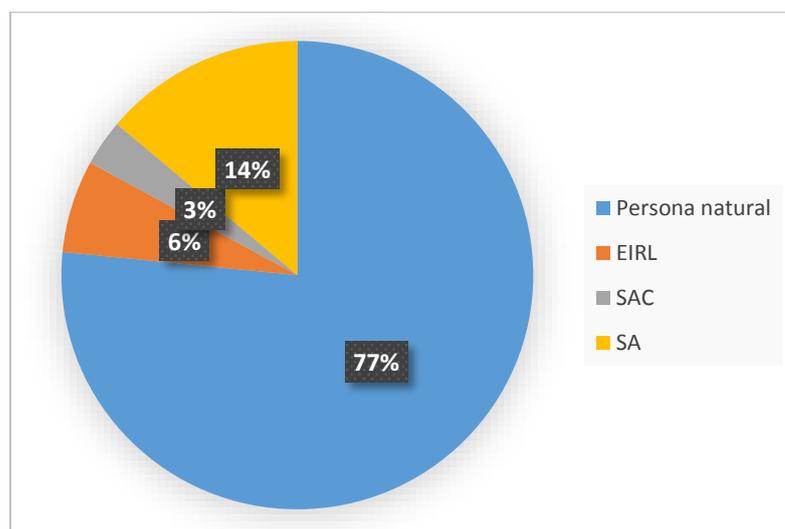


Figura 10. Tipo de constitución de la empresa

Interpretación Del total de los encuestados se determinó que el 77% de las mypes son de tipo persona natural.

Gestión de Calidad

DI Planificación de calidad

Tabla 11. Se determina objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	13	42	42
Casi siempre	7	23	65
Siempre	11	35	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

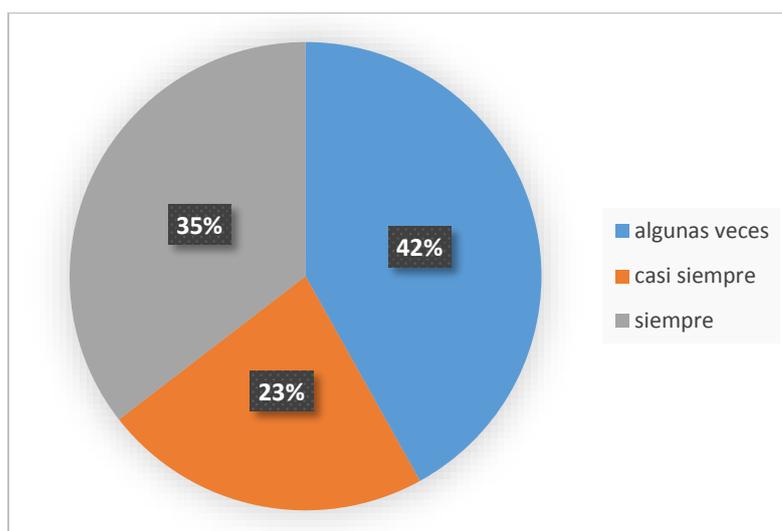


Figura 11. Se determina objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado.

Interpretación. Del total de mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que solo un 23% manifiestan que casi siempre determinan objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado, pero un 35% del total siempre lo hace.

Tabla 12. Establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	1	3	3
Algunas veces	11	35	38
casi siempre	10	32	70
siempre	9	30	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

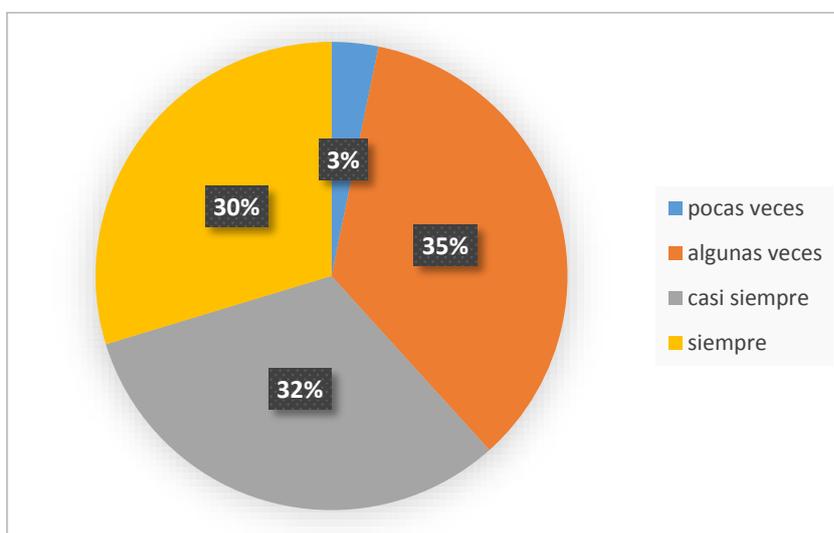


Figura 12. Establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

Interpretación. Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que solo un 30 % manifiestan que siempre establecen estrategias de acuerdo a los objetivos

D2 Control de calidad

Tabla 13. Realiza seguimiento a los procesos de servicio

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	5	16	16
Casi siempre	11	36	52
Siempre	15	48	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

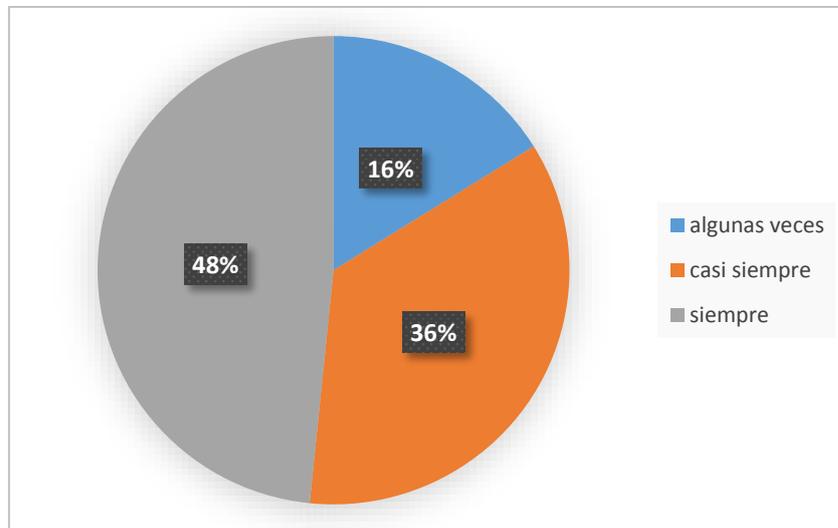


Figura 13. Realiza seguimiento a los procesos de servicio

Interpretación. Del total de mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 48% manifiestan que siempre realizan seguimiento a los procesos de servicio de la empresa.

Tabla 14. La empresa evalúa resultados constantemente

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
algunas veces	9	29	29
casi siempre	10	32	41
siempre	12	39	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

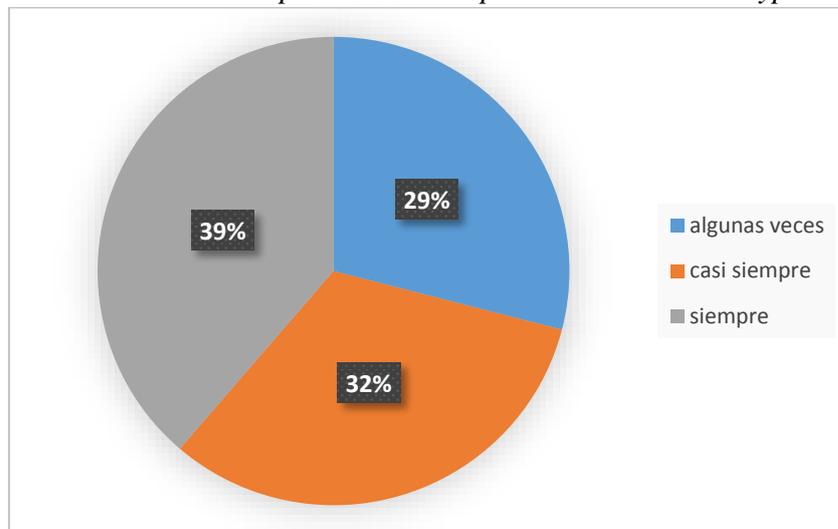


Figura 14. Evaluación de resultados constantemente

Interpretación. Del total de empresas del rubro en estudio se determinó que 39% manifiestan que siempre realizan la evaluación periódica.

D3 Mejora de Calidad

Tabla 15. La empresa tiene una cultura de innovación integral

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	26	26
Casi siempre	10	32	58
algunas veces	12	39	97
pocas veces	1	3	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

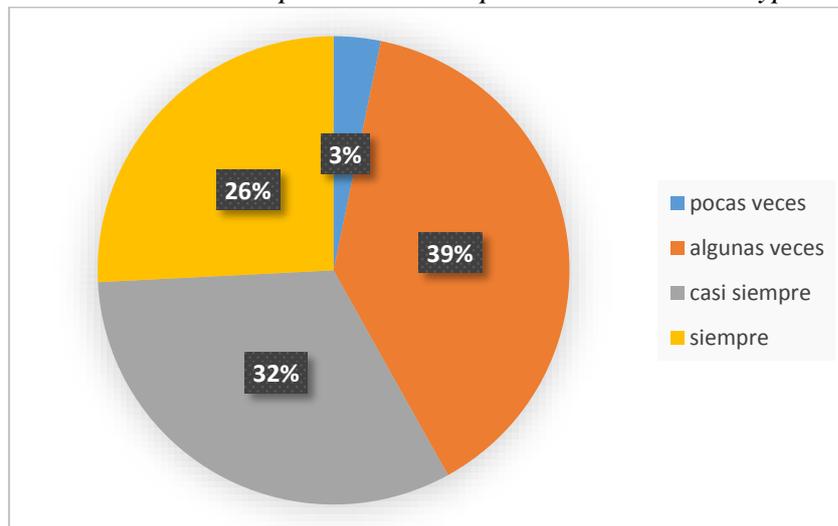


Figura 15. La empresa tiene una cultura de innovación integral

Interpretación. Del total de empresas encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 32% manifiestan que casi siempre aplica una cultura de innovación integral.

Tabla 16. La empresa aplica nuevas estrategias para solución de problemas

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	10	32	32
casi siempre	6	19	51
algunas veces	14	46	97
pocas veces	1	3	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

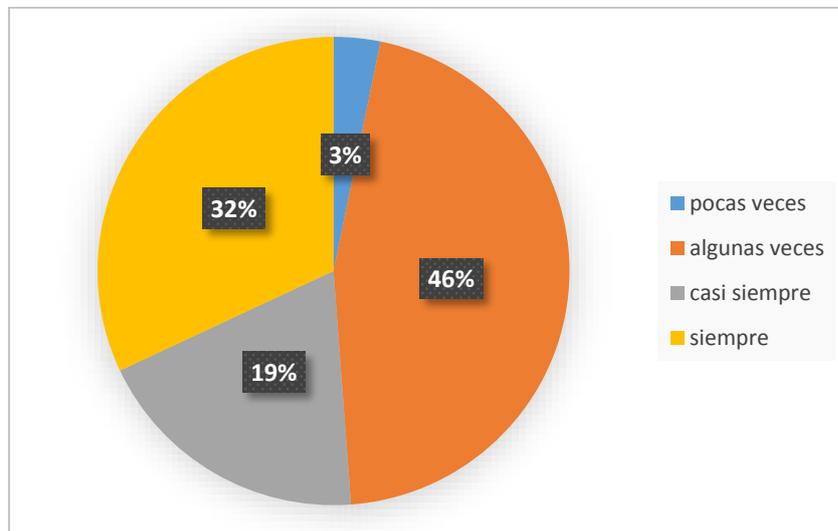


Figura 16. La empresa aplica de nuevas estrategias para solución de problemas

Interpretación. Del total de empresas encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 32% manifiestan que siempre aplican nuevas estrategias.

Liderazgo

D1 Liderazgo Autocrático

Tabla 17. La empresa reglamenta el orden y cumplimiento de funciones

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	26	26
casi siempre	15	48	74
algunas veces	8	26	100
Pocas veces	0	0	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

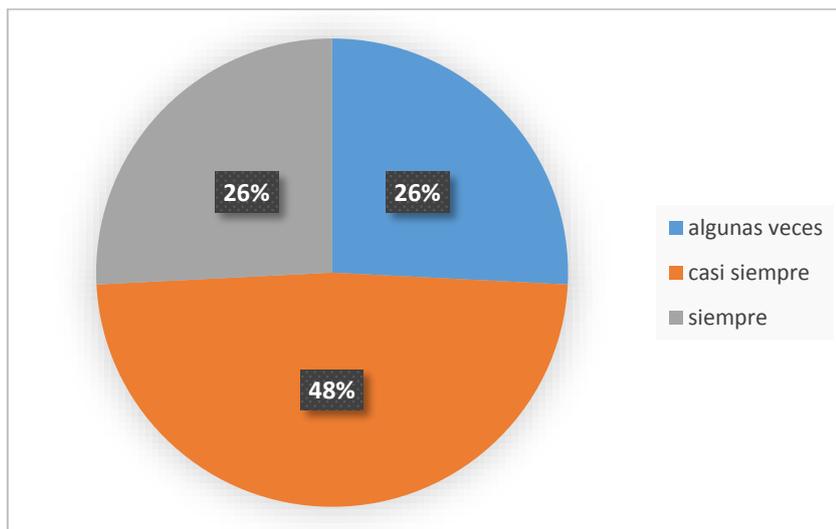


Figura 17. La empresa reglamenta el orden y cumplimiento de funciones

Interpretación. Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 26% manifiestan que siempre realiza el cumplimiento de funciones de los trabajadores.

Tabla 18. La empresa organiza las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	7	23	23
Casi siempre	14	45	68
Algunas veces	8	26	94
Pocas veces	2	6	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

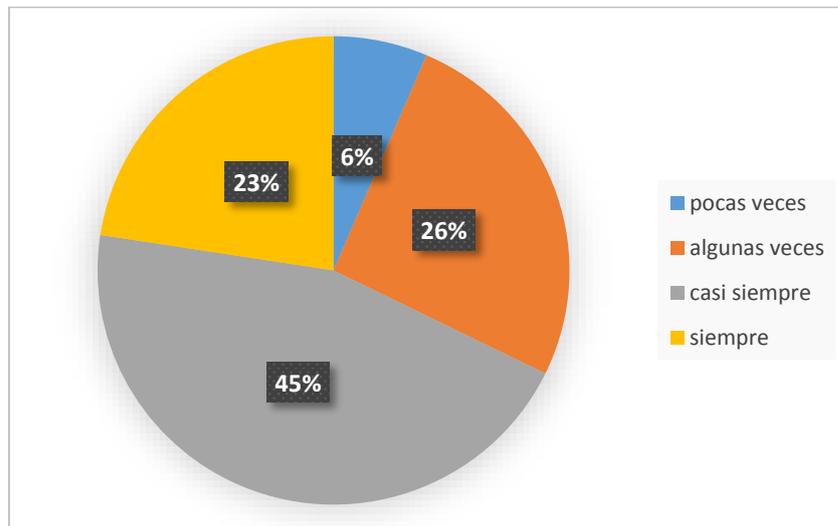


Figura 18. La empresa organiza las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado.

Interpretación. Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 45% manifiestan que casi siempre la empresa organiza las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado.

D2 Liderazgo Carismático

Tabla 19. La empresa brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	14	45	45
casi siempre	9	29	74
algunas veces	5	16	90
pocas veces	1	3	93
muy pocas vec	2	7	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

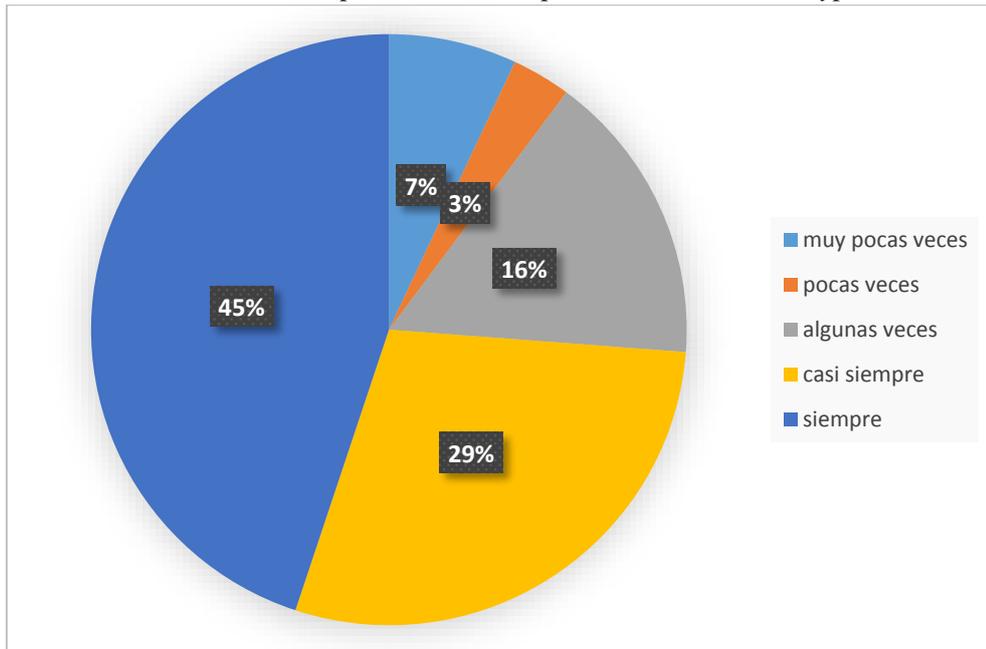


Figura 19. La empresa brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren

Interpretación. Del total de los mypes encuestados del rubro en estudio se determinó que un 45% manifiestan que la empresa siempre brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren.

Tabla 20. La empresa realiza actividades que generan confianza para una mejor labor de los trabajadores.

Dato	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre			
casi siempre	10	32	32
algunas veces	10	32	64
muy pocas veces	8	26	90
muy pocas veces	3	10	100,0
total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

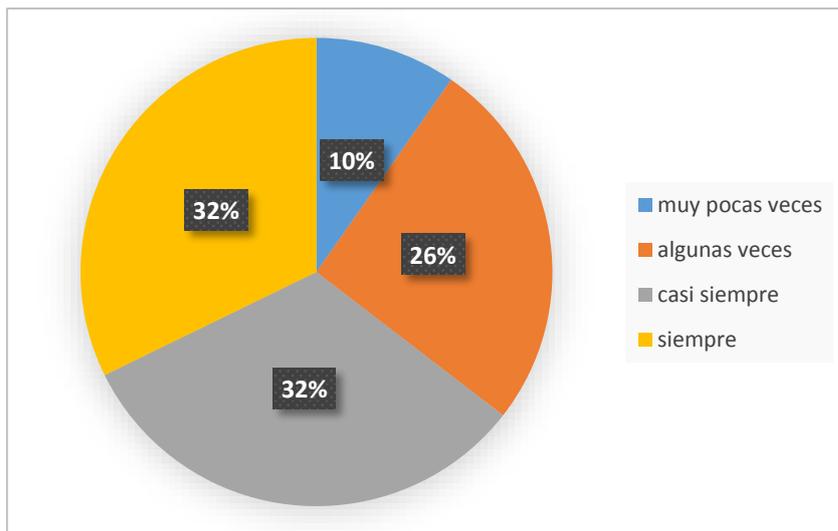


Figura 20. La empresa realiza actividades que generan confianza para una mejor labor de los trabajadores.

Interpretación. Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 32% manifiestan que siempre se realiza actividades que generan confianza para una mejor labor y comunicación con los trabajadores.

D3 Liderazgo Democrático

Tabla 21. La empresa fomenta la participación sus trabajadores.

Datos	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
siempre	12	39	39
Casi siempre	9	29	68
Algunas veces	7	23	91
Pocas veces	2	6	97
Muy pocas vece	1	3	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

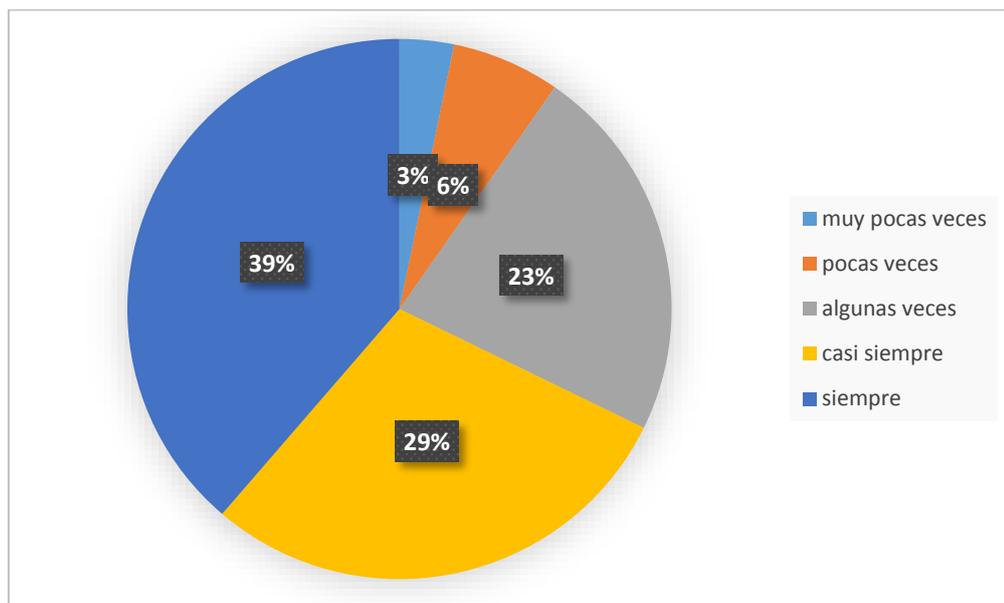


Figura 21. La empresa fomenta la participación sus trabajadores.

Interpretación. Del total de los encuestados del rubro en estudio se determinó que un 39 % siempre fomenta la participación sus trabajadores.

Tabla 22. La empresa aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo.

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	26	26
Casi siempre	11	35	61
algunas veces	10	32	93
pocas veces	1	3	96
muy pocas vece	1	3	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

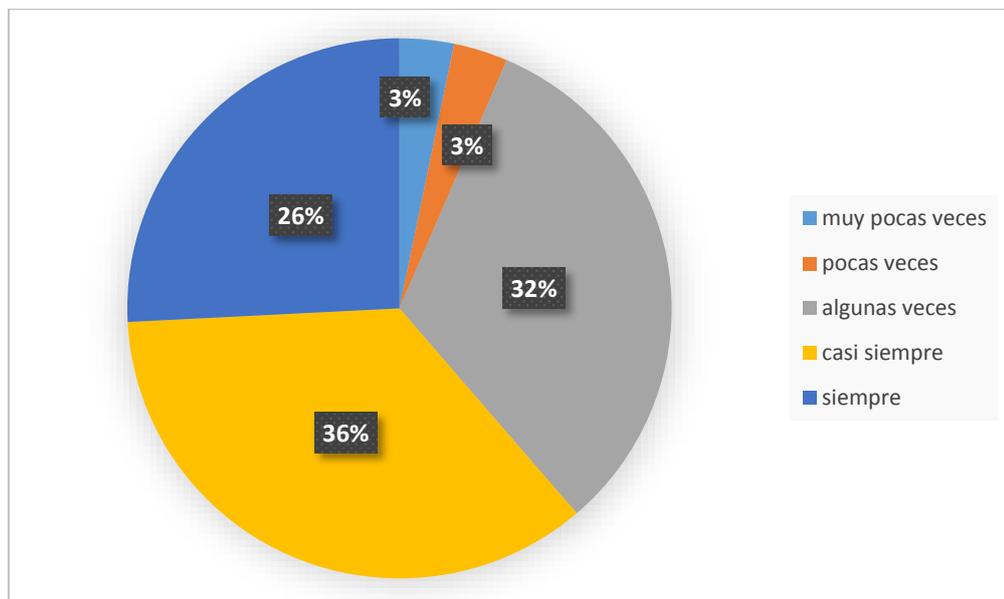


Figura 22. La empresa aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo.

Interpretación. Del total de los trabajadores encuestados del rubro en estudio se determinó que solo el 26% manifiesta que siempre aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo.

D4 Liderazgo Transformacional

Tabla 23. La empresa aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	23	23
Casi siempre	7	23	46
Algunas veces	14	45	91
Pocas veces	2	6	97
Muy pocas veces	1	3	100,0
total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

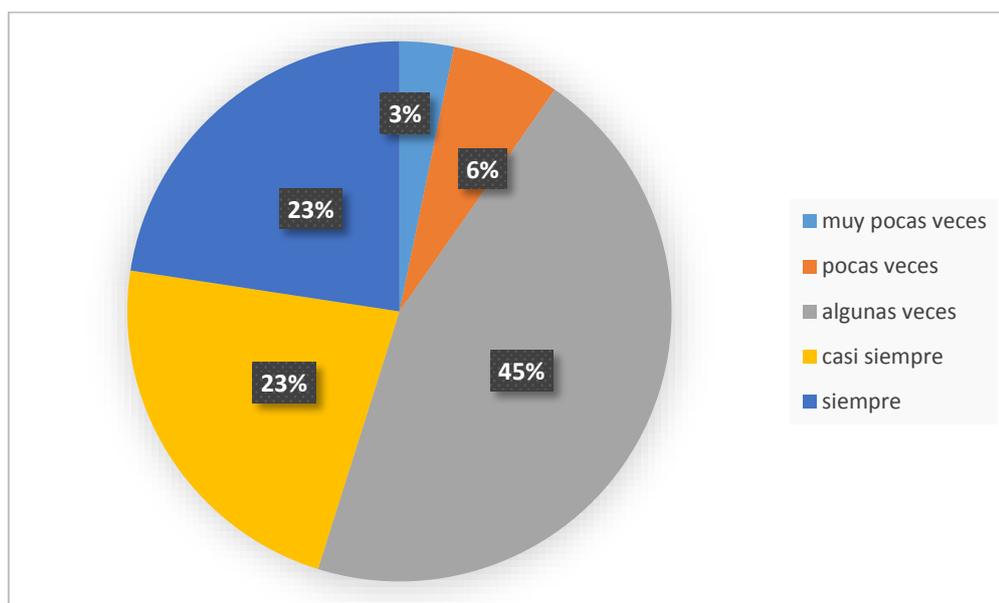


Figura 23. La empresa aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores

Interpretación. Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que un 45% manifiestan que la empresa algunas veces aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores.

Tabla 24. La empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta

Datos	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	23	23
Casi siempre	10	32	55
Algunas veces	11	36	91
Pocas veces	1	3	94
Muy poca veces	2	6	100,0
Total	31	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las mypes

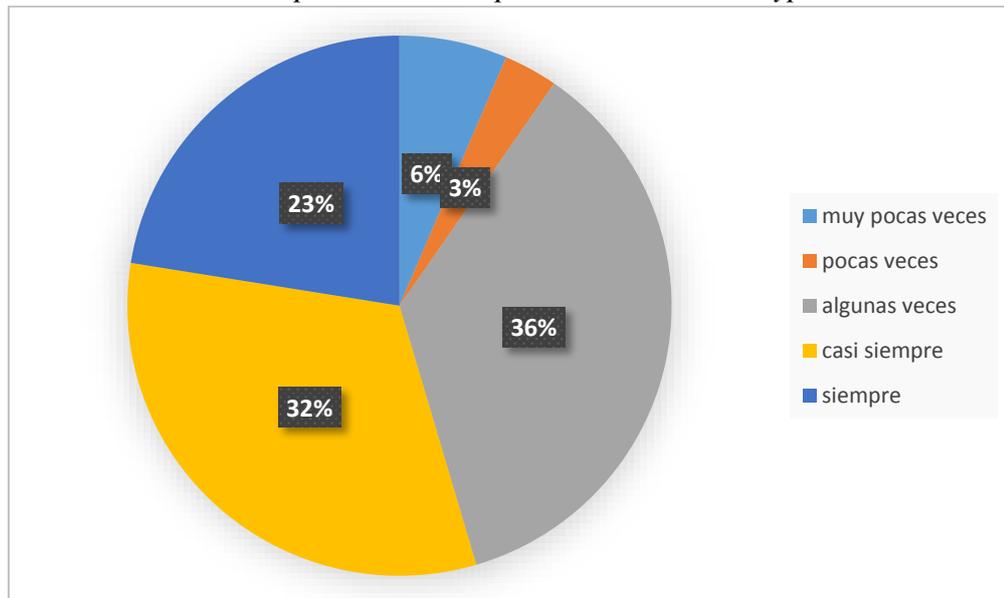


Figura 24. La empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta

Interpretación. Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 23% manifestó que siempre la empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta

4.2 Análisis de resultados

i. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Referente a la edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Villa Rica, Oxapampa, se muestra que el 74% se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años (tabla1), esto contrasta con Romani (2018) quien muestra que 54.5% de los representantes de la mypes tienen de 40 a 49 años de edad,

Referente al género de los representantes se puede discernir que la mayoría son de género femenino en un 71% (tabla2), esto contrasta con los resultados logrados por Rojas (2019) quien muestra que el 46.7 % son de género femenino.

De acuerdo a la grado de instrucción (tabla3) se muestra que 35% tiene grado de instrucción secundaria, esto contrasta con Romani (2018) que menciona que la mayoría de representantes son empíricos en un 72.2%.

El cargo que desempeña los representantes son dueños con un 55% (tabla4), esto quiere decir que en su mayoría, son los mismos dueños los que dirigen la empresa.

El tiempo que desempeñan los representantes es de 0 a 3 años con un porcentaje de 49% (tabla5), y de 4 a 6 años con el otro 19 %.

ii. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a las características del total de encuestados se determinó que 42% de las empresa tiene de permanencia de más de 7 años en el rubro (tabla 6), esto coincide con Rojas (2019) que muestra que la mayoría de mypes tiene más de 7 años en el mercado.

En número de trabajadores que tienen las empresas del rubro hospedaje en Villa Rica es de 1 a 5 trabajadores con un 100% (tabla 7). Además, de las empresas del rubro hospedaje del Distrito de Villa Rica se puede decir que las personas que trabajan en la empresa en su mayoría no tienen vínculo familiar con el dueño en un 84% (tabla8) del total.

Referente a la creación de la empresa se determinó que 97% se crearon para generar ganancia (tabla9).

Referente al tipo de constitución de la empresa se determinó que en su mayoría son personas naturales con un 77 % (tabla10).

iii. Gestión de Calidad

Referente a si las empresa determinan objetivos de acuerdo al mercado se puede decir que 23% manifiestan que casi siempre determinan objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado y un 35% del total siempre lo hace (tabla11). Así mismo, se puede mencionar que el 30% de empresas siempre definen las estrategias pertinentes de acuerdo a los objetivos planteados (tabla12). Además Rojas (2019) menciona que en el tema de planificación un 53.33% de mypes identifican a sus potenciales clientes casi siempre y que el 50% casi siempre planifica sus metas y objetivos

Referente a la realización de seguimiento a los procesos para un mejor control se puede decir que el 48% manifestaron que siempre realizan seguimiento a los procesos para el control (tabla13). La mayoría de empresas representativas manifestaron que 39% que siempre realizan la evaluación periódica. (tabla14).

Referente a la aplicación de una cultura de innovación integral se determinó que 32% (tabla15) de las mypes manifiesta que casi siempre aplica una cultura de innovación integral. Esto contrasta con Rojas (2019) que menciona que solo 6.6% de empresas se capacita para tener herramientas de innovación, Se puede notar que es un punto por mejorar. Referente a la aplicación de nuevas estrategias se determinó que el 46% (tabla16) de empresas manifiestan que algunas veces aplican nuevas estrategias, esto coincide con Romani (2018) ya son pocas las empresas que aplican nuevas técnicas y herramientas, como resultado menciona que el 81,8% no aplica técnicas para la solución de problemas.

iv. Liderazgo

Referente a la empresa si reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores se determinó que solo el 26% de las empresa siempre realiza el cumplimiento de funciones de los trabajadores (tabla17). Y de acuerdo a organizar las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado se determinó que un 45% de mypes casi siempre organizan las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado.(tabla18)

Referente a la empresa brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren se determinó que el 45% de mypes manifiestan que la empresa siempre brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren (tabla19). Por otro lado, de acuerdo a la empresa realiza actividades que generan confianza, el 32% de empresas manifestaron que siempre se realiza

actividades que generan confianza para una mejor labor y comunicación con los trabajadores (tabla20).

Referente a la empresa fomenta la participación sus trabajadores se determinó que 39% (tabla21) de mypes encuestadas siempre lo realizan. Y respecto a la empresa aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo, se determinó que solo el 26% de las mypes manifiesta que siempre aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo. (tabla22).

De acuerdo a la empresa aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores, se determinó que 45% (tabla23) de las micro y pequeñas empresas algunas veces aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores. Y por último, referente a la empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta, se determinó que el 32% casi siempre la empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta pero, un 23% de las mypes siempre lo hace(tabla24).

V. CONCLUSIONES

i. **Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

Se puede concluir que la mayor parte de los representantes son dueños, del género femenino y se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años a su vez desempeñan menos de 3 años en el cargo de administradores de la pyme y tienen grado de instrucción secundaria completa.

ii. **Referente a las características de las micro y pequeñas empresas**

Se concluye que las mypes del sector en estudio del distrito de Villa Rica tienen más de 7 años, fueron creadas como persona natural para generar ganancias y cuentan con menos de 5 trabajadores de los cuales son terceros contratados.

iii. **Gestión de Calidad**

De acuerdo a la planificación de calidad se concluye que son pocas las micro y pequeñas empresas que establecen estrategias de acuerdo a los objetivos planteados.

Sin embargo realizan seguimiento al proceso de servicio y evalúan constantemente pero solo algunas veces realizan innovación integral también solo algunas veces aplican estrategias para la solución de problemas.

Se puede concluir que la innovación y la aplicación de nuevas estrategias son temas que pocas empresas del distrito de Villa Rica ponen en práctica.

iv. Liderazgo

Por ultimo referente al liderazgo se concluye lo siguiente:

Son pocas las empresas que determinan y reglamentan el cumplimiento de las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda.

La mitad de las mypes, siempre brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo necesitan y además generan un ambiente de confianza.

Un poco menos de la mitad de las mypes fomentan la participación y aplican métodos para el trabajo en conjunto y en equipo.

Solo algunas veces las pypes motivan a sus colaboradores al logro de metas y objetivos en equipo.

VI. RECOMENDACIONES

i. **Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas**

Ya que en su mayoría son los propios dueños los que administran las mypes y solo tienen grado de instrucción secundaria:

Se recomienda que puedan seguir cursos de hotelería para que organicen mejor su establecimiento. Caso contrario contratar personal capacitado.

También se recomienda que los representantes de las mypes, tomen en cuenta al liderazgo y sus deferentes tipos con el fin de que puedan identificar qué tipo de liderazgo les gustaría aplicar en su empresa con el propósito de influenciar en los trabajadores para el logro de los objetivos.

También se recomienda que los dueños de las mypes consideren al liderazgo autocrático ya que en su mayoría son los mismos dueños los que administran el negocio y trabajan con personal contratado.

ii. **Referente a las características de las micro y pequeñas empresas**

Para las mypes que llevan más de 7 años en el mercado y que vienen siendo administradas por sus propios dueños se recomienda que se contrate a personal calificado joven con nuevas ideas e innovaciones para que pueda dirigir mejor la mype.

Ya que todas las mypes solo cuentan con 1 o 2 trabajadores se recomienda que cada mype debería contar con un organigrama el cual especifique las funciones de cada área y el perfil profesional con que debería contar el personal que se hará cargo. A su vez se recomienda que las mypes elaboren

sus herramientas de gestión empresarial como el Reglamento de Organización y Funciones a fin de que puedan plasmar los objetivos, estrategias, la visión y misión de la empresa.

iii. Gestión de Calidad

Se recomienda que las mypes puedan plantear claramente los objetivos y metas que desean cumplir, puesto que como apreciamos en los resultados de los cuestionarios se percibe que no tienen claro el rumbo hacia donde quieren que la mype se posicione en el futuro, muestra de esto es que pocos mypes plantean los objetivos a los trabajadores, también no determinan los objetivos de acuerdo al mercado, no están innovando constantemente. Se recomienda estudiar la implementación de estrategias de innovación como por ejemplo plataformas colaborativas que involucren la tecnología para un mayor alcance de clientela hacia la empresa.

iv. Liderazgo

Como se puede apreciar en los resultados no todos los representantes de las mypes tienen en claro las estrategias y reglamentos de las funciones de los trabajadores, lo cual indica que se carece de liderazgo. Por lo tanto se recomienda en caso de que los dueños sean los que dirigen las mypes se aplique más el liderazgo autocrático para que estos puedan ordenar y dirigir las funciones de los trabajadores y a su vez quede claro la relación jerárquica que existe.

Se recomienda también que los representantes de las mypes sigan brindando apoyo a sus trabajadores cuando estos lo necesitan, ya que es percibido como un líder carismático y a la vez genera que el trabajador se identifique más con la empresa lo cual a la larga beneficia a la mype cuando el trabajador rinda más.

Se recomienda que los representantes de las mypes desde el punto de vista del liderazgo democrático organicen mejor a sus colaboradores a fin de que puedan alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Meza, F. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017*. (tesis pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Satipo, Perú.
- Sabino, L. (2018). *Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017* (tesis pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tingo María, Perú.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de Marketing* . México: Pearson Educación
- SUNAT. (2019). Características de la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- SUNAT. (19 DE FEBRERO DE 2019). Iniciando mi negocio ¿Qué beneficios tengo?. Recuperado de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- El Peruano (9 de junio de 2015) Normas legales.Resolucion ministerial N° 150-2015-PCM. Recuperado de <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, México DF, México: McGraw – Hill
- Rodríguez, L. & Zevallos, C. (2004). *Técnicas de estudio e investigación*, Lima, Perú: Programa especial de profesionalización
- Fred, R. & Forest, R. (2017). *Conceptos de administración Estratégica*, Ciudad de México, México: Pearson educación.
- Definicion.pe (2019). Definicion de rubro. Recuperado de <https://definicion.de/rubro/>
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1998). *Administración .Una perspectiva global*, México DF, Mexico: McGraw - Hill

- Bernal, J. J.(2014). Circulo PCDA o Circulo de Deming de la mejora continua: PDCA Home. Recuperado de <https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert Jr, D. (8va edition). (2009). Administración, Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Novoa, E. (2004). Elaboración de tesis, Lima, Perú: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza
- Diario Gestion (2018) La carne que comemos los peruanos. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/hoysitiendoprovincias/2018/01/la-carne-que-comemos-los-peruanos.html/?ref=gesr>
- Serrano, J. (2011). El sector servicio en la economía global: transformaciones y consecuencias. Recuperado de <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>
- Juran, J. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico D.F, Mexico : McGrall-Hill/Interamericana Editores
- Bonilla Rodríguez, V., & Alvarez Romero, C. (2010). Diseños de investigación cualitativa : Parte
- Robinns, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional, Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.
- Vara, A. (2015). Los 7 pasos para elaborar una tesis. Lima, Perú: Editora Macro EIRL.
- Daniela Rodríguez. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos - Lifeder.
- Retrieved June 22, 2019, from <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

- Avila, R. (2001). Metodología de investigación. Como elaborar la tesis y/o investigación. Ejemplos de diseños de tesis y/o investigación, Lima, Perú: Estudios y Ediciones
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se define la calidad. Recuperado de <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/cmo-se-define-la-calidad.html>
- Normas ISO 1900 y calidad. (2007). Como se determinan los requisitos. Recuperado de <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/como-se-determinan-los-requisitos.html>
- Fisher, C., Barfield, J., Li, J., y Mehta, R., (2005). Retesting a Model of the Deming Management Method. *Total Quality Management*, 16, 401-412.
- Garvin, D., (1988). *Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge*. New York , The Free Press.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, April, 35-48.
- Holbrook, M. B. (1994). The nature of customer value: an axiology of services in the consumption experience. In R. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality*, 21-71. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Cronin, J.J. y Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 56- 68.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5ed). México: Pearson Educación
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (4ª ed.). México: McGraw Hill
- Escrig, A. (1998). *Dirección de calidad total y ventaja competitiva en la PYME*. Club Gestión de Calidad, Madrid.
- Escrig, A. y Menezes L. (2015). What characterizes leading companies within business excellence models? An analysis of “EFQM Recognized for Excellence”

- recipients in Spain. *International Journal of Production Economics*, 169, 362-375
- Juran, J.,(1989). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos, S. A.
- Orozco, E. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*, 2018. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Diaz, L. (2019). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura*, 2018.(Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú
- Deming, W., (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: la Salida de la Crisis*. Madrid, Editorial Díaz de Santos.
- Robbins, S. & Judge, T., (2013) *Comportamiento Organizacional (15ed)*, México: Pearson Educación de México, S.A de C.V
- Juran, J. & Blanton, A. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. 5ª edición en español. Madrid, McGraw-Hill.
- Linares, J. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las mypes del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote*, 2016. (tesis posgrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú
- Montero, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del decreto bajo el cumplimiento del decreto supremo N 077-85-AG en las mypes rubro cria de ganado del distrito de Caraz y Recuay*. (tesis pregrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huaraz , Perú
- Gonzales, A. (2015). *Procedimiento de reclutamiento y selección del personal de la unidad de desarrollo Integral de Familias UDIF,Programa Integral Nacional para el bienestar INABIF*, 2015. (tesis posgrado), Perú

- Vera, R. (2018). El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desempeño y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura, 2016. (Tesis pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, Huacho, Perú
- Gonzalo, (2018). Plan estratégico FRIGORIFICOS S.R.L. (trabajo de graduación), Universidad Siglo 21, Argentina
- Jaramillo, M. (2017). Elaboración de un proyecto de factibilidad para la implementación de un Frigorífico para la comercialización de productos cárnicos y embutidos, en la ciudad de Zumba, Perteneciente al cantón CHichipe Provincia de Zamora CHichipe (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Alles, M. (2007). Selección por competencias, Buenos Aires : Ediciones Granica.
- Castillo, E. (2018). Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de carnes del distrito de Chimbote, 2016. (Tesis pregrado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Garzon, K., Romero, R. y Torres, L. (2014) Diseño de un manual para la retención del talento humano. Universidad Católica de Colombia, Colombia.
- Equipo Ekos. Los Retos de la Gestión del Talento. Recuperado de www.Ekosnegocios.com
- Vallejo, L. (2015). Gestión de talento humano. Riobamba, Ecuador: Escuela superior Politécnica de Chimborazo, Instituto de investigaciones
- Alonso, J. (2012). Concepto del sector rubro. Recuperado el 17 de agosto de 2019
- Carro, R. (2013). La teoría de la calidad. Universidad Nacional De Mar Del Plata. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

- Garvin, J. (2012). Significados de la calidad según el contexto. FCD. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Hernández , S., & Pulido , A. (2015). Fundamentos de gestión empresarial. México: The McGraw-Hill.
- Alfaro, C. (2012) Administración de personal. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Schwartz, J., Bohdal, U.,Gretczko, M. y Sloan, N. (2016). Tendencias Globales en Capital Humano 2016. La nueva organización: un diseño diferente. Deloitte University Press
- Herrera, J. (2014). Calidad de producción. Lima: CCI. Recuperado el 30 de julio de 2019, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Kotler, P. (2013). El marketing según Kotler cómo crear, ganar y dominar los mercados. Mexico: Impreso en Verlap S.A. Recuperado el 22 de Julio de 2019
- Ramirez, C. (2012). Concepto de micro y pequeña empresa. Limuso. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos35/consumo-inversion/consumo-inversion.shtml>
- Stanton , W. (2012). Objetivos de las promociones de venta. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <http://promodeventa.galeon.com/promocion.pdf>
- Tari, J. (2013). Calidad Total. México: Universidad de Alicante. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Valderrama , S. (2014). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima: San Marcos. Recuperado el 2 de Agosto de 2019
- Zavala , A. (2013). Teoria de gestión de calidad. México. Recuperado el 17 de agosto de 2019, de <https://prezi.com/vn5mbeo3ceko/teoria-de-gestion-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

**PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO COMO FACTOR
RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
HOSPEDAJES, DEL DISTRITO VILLA RICA, PROVINCIA DE
OXAPAMPA, PASCO, 2018**

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 24 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

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

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- 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
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
----------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------------	------------------------

N°	Ítems	Alternativa				
V1: GESTIÓN DE CALIDAD						
D1: Planificación de calidad						
1	La empresa determina objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado.	1	2	3	4	5
2	La empresa establece estrategias de acuerdo a los objetivos determinados.	1	2	3	4	5

D2: Control de calidad						
3	La empresa hace un seguimiento de los procesos de servicio.	1	2	3	4	5
4	La empresa evalúa los resultados constantemente.	1	2	3	4	5
D3: Mejora de Calidad						
5	La empresa tiene una cultura de innovación integral.	1	2	3	4	5
6	La empresa aplica nuevas estrategias adecuadas para la solución de problemas.	1	2	3	4	5
V2: LIDERAZGO						
D1: Liderazgo Autocrático						
7	La empresa reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores.	1	2	3	4	5
8	La empresa organiza las funciones de los trabajadores de acuerdo a la demanda del mercado.	1	2	3	4	5
D2: Liderazgo carismático						
9	La empresa brinda apoyo a sus trabajadores cuando estos lo requieren.	1	2	3	4	5
10	La empresa realiza actividades que generan confianza para una mejor productividad de los trabajadores.	1	2	3	4	5
D3: Liderazgo democrático						
11	La empresa fomenta la participación de sus trabajadores.	1	2	3	4	5
12	La empresa aplica métodos para el trabajo en equipo y colaborativo.	1	2	3	4	5
D4: Liderazgo transformacional						
13	La empresa aplica el liderazgo transformacional con los trabajadores	1	2	3	4	5
14	La empresa motiva al trabajador al alcance y logro de los objetivos de la organización de manera conjunta	1	2	3	4	5

Villa Rica, Setiembre del 2019

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 02: Directorio de la MYPES en estudio

Nº	NOMBRE DE ESTABLECIMIENTO	RUC	LICENCIA	DUEÑO/ENCARGADO
1	HOTEL EL SOL	20601537452	034-2014-SERV	YANINA GARRIDO M.
2	HOSTAL FRANCIS	10043175527	SI	CARDENAS ALCARRAZ FRANCISCO
3	HOSTAL EJAIR	10468683488	002-2015-SERV	LOAYZA URRUTIA YOLANDA
4	HOSTAL ESTRELLA	10043294399	014-2012-SERV	ESTRELLA CONTRERAS TEODORO
5	CURARINA	10078376584	024-2014-SERV	JUANA CANDIA VILLALVA
6	HOTEL GRANO DE ORO	10043519129	TRAMITE	SILVIA SOVERO RIVERA
7	HOSPEDAJE OSITOS	10409435896	021-2014-SERV	VICTORIA SALAZAR DE CUEVA
8	HOSTAL EL SOL	20601537452	LMF 003-2013-SERV	YANINA GARRIDO M
9	SOMY	10102921289	SI	MATAMOROS SOTO SONIA REGELIA
10	VILLA COFEE	10205892309	026-2014-SERV	ONSIHUAY QUISPE LINA YSABELLA
11	HOSPEDAJE GOLDEN COFFEE	20603565801	006-2015-SERV	MAGNO SEGOVIA
12	CERRO LA SAL LODGE	20568478984	002-2014-SERV	JORGE TOBAR PACHECO
13	SAN MARCOS	10098294207	LMF 0323-2000-SERV	MOISES RAMIREZ FREYLE
14	HOSPEDAJE RUBI'S	10447696539	014-2014-SERV	ANA HUARANGA HUARCAYA
15	KILLARI	10452556753	LMF 024-2010-SERV	RUBEN MARTINES GUERRERO

16	PROGRESO	10801386712	SI	MARIBEL VALDERRAMA VARGAS
17	HOSPEDAJE EL CID	10043161062	001-2015- SERV	DIAZ TRUJILLO DE FLORES
18	MIRAFLORES	10463353943	022-2014- SERV	PEREZ GUTIERREZ ALEX
19	HOSTAL ORO VERDE	10043179204	004-2015- SERV	JOSE MARTINZ PEÑA
20	HOSTAL EL SEÑORIAL	10043179202	LMF 226- 2001	PEÑA DE MARTINEZ HILDA GLORIA
21	PUERTO ESCONDIDO	10104946122	LMF 003- 2010-SERV	ARBOCCO CUEVA ANDERSON FABRICIO
22	HOSPEDAJE LOS COLONOS	10200049743	004-2019- SERV	PEPE ALCIDEZ PAZCE
23	HOSPEDAJE WESTREICHER	10464213118	007-2018- SERV	FERNANDO SHIAO WAN
24	HOSPEDAJE VILLA RICA	10104946432	TRAMITE	TREMOLADA VEGANI SONIA
25	HOSTAL KOEL	10043511730	TRAMITE	CARMEN KOEL CANEPA
26	MADRE SELVA	20489754096	TRAMITE	LUCY S. DE SCHULER
27	HOSTAL RIVERA	10400815971	TRAMITE	LISSETE CASTILLO REYES
28	FINCA SANTA ROSA	10043522294	TRAMITE	CONTRERAS OBREGON MARGARITA
29	HOSTAL REFUGIO	10423670881	TRAMITE	KATHERINE CONDOR ESPINOZA
30	HOSPEDAJE CASA DEL ADULTO MAYOR	20204172855	TRAMITE	UBERLINDA DELGADO MONTENEGRO
31	YANAUS HOTEL II	20603565801	TRAMITE	JENNY MAGNO SEGOVIA

Anexo 03: Propuesta de Mejora.

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO COMO FACTOR
RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
HOSPEDAJES, DEL DISTRITO VILLA RICA, PROVINCIA DE
OXAPAMPA, PASCO, 2018”**

ÍNDICE

1. Introducción	85
2. Justificación	85
3. Objetivos	86
3.1 Objetivo General	86
3.2 Objetivos Específicos	86
4. Recursos y Materiales	86
4.1 Equipos y Materiales	86
4.2 Recursos humanos	87
5. Diagnostico	87
6. Acciones	88
6.1 Clasificar a los involucrados en 4 grupos de líder: autoritario, democrático, carismático y transformador	
6.2 Realizar charla con el tema en desarrollo de los 4 tipos de liderazgo	
6.3 Luego de la charla cada agente participante deberá elegir el tipo de líder con el cual se identifica más y desea ponerlo en marcha.	
7. Evaluación	89

1. Introducción

En la actualidad el concepto de liderazgo es un tema que tiene mucha importancia ya que hoy en día es utilizada como herramienta de gestión en las empresas con el fin de mejorar la gestión de calidad del bien o servicio que ofrecen. Para esto adquieren herramientas y capacitaciones para los miembros de su organización con el fin de que les ayuden a alcanzar las metas y objetivos planteados. Es por esta razón que en la siguiente propuesta se plasma una serie de acciones que se pueden tomar en cuenta de acuerdo a los resultados encontrados en el informe de tesis. Con el propósito de que los representantes de cada mype puedan identificar qué tipo de liderazgo les conviene aplicar para que la gestión de la mype sea lo más beneficiosa.

2. Justificación

- Como todo profesional tenemos la responsabilidad de contribuir a nuestra comunidad nuevos conocimientos con el fin de que les sea útil ante situaciones que se presentan en el día a día dentro de la administración de su micro y pequeña empresa o en el ámbito familiar y profesional.
- De acuerdo al trabajo realizado se puede mencionar que el liderazgo contribuye al desarrollo de una empresa conjuntamente con las herramientas de gestión de calidad. Así mismo, se puede justificar el trabajo en base a los resultados obtenidos observando las debilidades de las mypes del sector servicio del rubro de hospedajes del distrito de Villa Rica en la provincia de Oxapampa, Pasco.
- Cada representante de las mypes tienen un diferente tipo de liderazgo.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Elaborar la propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018.

3.2 Objetivo específico

- Identificar el tipo de líder al cual se asemeja más de cada uno de los representantes de las mypes del sector servicio del rubro de hospedajes del distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, departamento de Pasco.
- Evaluar al personal de cada mype con el fin de identificar con qué tipo de liderazgo le sería más beneficioso trabajar para que se pueda sentir más cómodo.
- Brindar una charla de orientación en tema de los tipos de liderazgo aplicado a las empresas para mejorar la gestión de calidad en la mypes del sector servicio del rubro hospedajes del distrito de Villa Rica.
- Que cada representante de las mypes elija un tipo de liderazgo y lo implante progresivamente en la empresa.

4. Recursos y Materiales

4.1 Equipos y materiales

- Multimedia para las charlas de orientación y desarrollo de los tipos de liderazgo.
- Afiches y volantes con ejemplos y conceptos básicos de los tipos de liderazgo.

- Encuestas de apreciación de conocimiento del antes y después de la capacitaciones.
- CDs con videos de casos reales de tipos de liderazgo aplicado a empresas.

4.2 Recursos humanos

- Coach experto en liderazgo.
- Predisposición de los representantes de las mypes.
- Disponibilidad de los trabajadores de las mypes para asistir a charlas.
- Disponibilidad del investigador.

5. Diagnostico

- Evaluar a los dueños de las mypes para clasificarlos según los 4 tipos de líderes.
- Evaluación de los representantes de las mypes para identificarlos en qué tipo de liderazgo sobresalen.
- Evaluación a los trabajadores de las mypes con el fin de identificar con qué tipo de líderes les sería más beneficio ser direccionados.

6. Acciones a tomar.

6.1 Clasificar a los involucrados en 4 grupos de líder: autoritario, democrático, carismático y transformador.

- Clasificar a los dueños de las mypes
- Clasificar a los representantes de las mypes
- Clasificar a los trabajadores de las mypes.
- Previa evaluación mediante encuestas y test de orientación de liderazgo

6.2 Realizar charla con el tema en desarrollo de los 4 tipos de liderazgo

TEMAS A TRATAR	ACCIONES	OBJETIVO	TIEMPO	MATERIALES
LIDERAZGO CARISMÁTICO	Capacitación con el tema de los 4 tipos de liderazgo desarrollados por un especialista Brindar folletos con los conceptos básicos de los 4 tipos de liderazgo.	Conceptos básicos y Conocer las ventajas y desventajas de cada tipo de liderazgo a fin de que puedan identificar cual es más conveniente aplicar a su empresa.	3 horas	Laptos Folletos
LIDERAZGO DEMOCRÁTICO			2 horas	Lapiceros Lápiz Multimedia
LIDERAZGO AUTORITARIO			1 hora	Sillas Mesas
LIDERAZGO TRANSFORMADOR			1 hora	Encuesta de evaluación del antes y después para medir el grado de conocimiento.

6.3 Luego de la charla cada agente participante deberá elegir el tipo de líder con el cual se identifica más y desea ponerlo en marcha.

- Dueños de las mypes: se les proporciona la información con respecto a la elección de sus empleados de que, con qué tipo de líder le gustaría trabajar y que ayudaría al desarrollo de la empresa.
- Representantes de las mypes: de igual manera de les brinda la información con respecto a sus empleados con qué tipo de líder les gustaría ser dirigidos.
- Una vez obtenida esa información los administradores de cada mype deberán elegir qué tipo de liderazgo será el más conveniente para la mype.

7. Evaluación

La evaluación será a corto plazo mediante encuestas de apreciación realizadas a cada uno de los agentes involucrados para medir los resultados

Se realizara cuadros estadísticos comparativos a fin de ver el progreso de la implementación del tipo de liderazgo que se eligió para ser aplicado en cada mype.

	DUEÑOS	REPRESENTANTES	TRABAJADORES
Primera evaluación de percepción de los agentes involucrados.	Como percibe la propuesta de liderazgo elegida. Dese cambiarlo o continuar?	Cuál es su percepción desde que se incorporó el tipo de liderazgo que eligió está dando resultados o desea cambiarlo.	Se siente cómodo con el trato que le da su jefe? O desea ser dirigido de otra manera?
2da capacitación y charla de reforzamiento.	Se reforzara de nuevo el tema de os 4 tipos de liderazgo y se absolverán dudas para cada uno de los agentes participantes.		
2da evaluación El liderazgo aplicado esta resultando fructífero para los agentes involucrados.	A notado cambios productivos desde que se implanto el liderazgo elegido?	El tipo de liderazgo elegido le esta rindiendo frutos dentro del ámbito laboral? Propone algunas modificaciones?	Se siente satisfecho con el trato que le brinda el dueño y/o el administrador de la mype? Que desea cambiar?
Evaluación final. Aquí evaluaremos la productividad del ejercicio.	Haciendo un balance antes de las charlas y capacitaciones en la actualidad como podría considerar la productividad de liderazgo que realiza en su mypes?	El liderazgo que aplico al inicio del proceso le fue beneficioso para el logro de las metas y objetivos planteados? Siente que se le forzó a ser un líder del cual usted no se identifica plenamente?	Como siente el progreso en su trabajo luego del ejercicio realizado? Fue productivo No fue productivo Siente que el dueño o jefe de la mype no tomo en cuenta su opinión al momento de ser dirigido en su puesto de trabajo?