

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2018

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

AUTORA

MENDEZ LOPEZ, YUVA HASSEL

ORCID: 0000-0001-6605-2602

ASESORA

Mgr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Méndez López, Yuva Hassel
ORCID: 0000-0001-6605-2602

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

ASESORA

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5774-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César
ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios: por guiarme y apoyarme en el trayecto de mi carrera profesional. Todos mis logros son resultado de su ayuda.

A mi asesor Mgtr. Elida Estrada: por su apoyo, por compartirme sus conocimientos, quien supo encaminarme por el camino correcto.

DEDICATORIA

A mi familia: por apoyarme en cada decisión, gracias por cada consejo y por haberme brindado la mejor educación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 31 micro y pequeñas empresas, a quiénes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 64.51% de los representantes tienen un promedio de edad entre 31 a 50 años, el 80.70% son de género masculino, el 64.52% tienen cargo de dueño en la empresa, el 48.39% tiene un aprendizaje lento, el 64.51% de los representantes indican “Si” tienen conocimiento acerca de la gestión de calidad y el 61.29% tienen un grado de instrucción de secundaria. La investigación concluye, que la mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, están dirigidas por personas del género masculino, están dirigidas por sus propios dueños, tienen conocimiento de la gestión de calidad debido a los años de experiencia que tienen en sus negocios. Sin embargo, los trabajadores cuentan con un aprendizaje lento lo cual dificulta a la empresa a implementar la gestión de calidad en sus negocios, teniendo la mayoría solo estudios secundarios realizados.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Liderazgo, Micro y pequeñas empresas

ABSTRACT

The present research had as a general objective: to determine the characteristics of Quality Management Under the approach of Leadership in Micro and small companies in the services sector, Pollerías of the district of Chimbote, 2018. The research was of a non-experimental design - transversal, for the To collect information, a sample population of 31 micro and small companies was used, to whom a questionnaire of 23 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 64.51% of the representatives have an average age between 31 and 50 years old, 80.70% are male, 64.52% have an ownership position in the company, 48.39% have a slow apprenticeship, 64.51% of the representatives indicate “Yes” they have knowledge about the management of Quality and 61.29% have a high school education degree. The investigation concludes that most of the representatives have an average age of 31 to 50 years, are directed by people of the male gender, are directed by their own owners, have knowledge of quality management due to the years of experience they have in your business However, workers have slow learning which makes it difficult for the company to implement quality management in its businesses, with the majority only having secondary studies.

Keywords: Quality Management, Leadership. Micro and small businesses

CONTENIDO

1. TITULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	17
2.3. Marco conceptual.....	29
III. HIPÓTESIS.....	31
IV. METODOLOGÍA.....	32
4.1 Diseño de la investigación.....	32
4.2 Población y muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección.....	36
4.5 Plan de análisis.....	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios Éticos.....	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1 Resultados.....	40
5.2 Análisis de resultados.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	52
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	60

INDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.....	40
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.....	41
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.....	42

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad de los representantes.....	74
Figura 2. Genero de los representantes.....	74
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	75
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.....	75
Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo.....	76
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	76
Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.....	77
Figura 8. Vinculo de las personas que trabajan en su empresa.....	77
Figura 9. Objetivo de creación.....	78
Figura 10. Conocimiento del término de la Gestión de Calidad.....	78
Figura 11. Conocimiento de las técnicas modernas.....	79
Figura 12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	79
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento.....	80
Figura 14. Contribuye la gestión de calidad al rendimiento.....	80
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas.....	81
Figura 16. Conocimiento acerca del liderazgo.....	81
Figura 17. Competencias propias de un líder	82
Figura 18. Es un buen líder en la empresa.....	82
Figura. 19 Promueve trabajo en equipo.....	83
Figura 20. Ayuda a resolver los errores de sus colaboradores.....	83
Figura 21. El liderazgo es primordial en las organizaciones.....	84
Figura 22. Tipos de líderes que necesita su empresa.....	84
Figura 23. Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.....	85

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son las mayores creadoras de empleo en América Latina, sin importar el rubro al que se dediquen, ellas están presentes en todo el mundo, mejorando la economía y el desarrollo social de los países, reduciendo la pobreza y contribuyendo al PBI. Asimismo, mejoran la distribución de sus ingresos, aumentando la competitividad.

Hoy en día en nuestro país, es muy importante el liderazgo, porque debemos de saber cómo orientar a nuestros empleados respecto a cómo tratar a cada uno de nuestros consumidores, ya que de ellos depende el crecimiento y recomendación, sobre todo una buena imagen de nuestro negocio.

El liderazgo, desarrolla la integración activa en la economía internacional y el desarrollo del país, creando un ambiente político capacitado para la evolución de un buen liderazgo. Al mismo tiempo ha creado desafíos futuros, mejorando la participación y la inclusión social, mejorar la calidad, desarrollar una competitividad y buen acceso a la información.

En España, las pymes son las más dependientes de toda Europa, el 99.98% de las empresas son pyme, fomentando el 74% de empleo en el país, creando una economía muy dependiente, añadiendo el 63% del valor bruto. El gran porcentaje de las pymes españolas pertenecen al sector servicio. La gran mayoría de pymes en España generan cerca de un 60% del empleo empresarial. Teniendo en cuenta la importancia de la gestión de calidad que se brinda hacia los consumidores, con la finalidad de crear una buena imagen de su empresa y sean reconocidos por la calidad de sus productos o servicios, de la mano de un

buen liderazgo con sus colaboradores, ya que son ellos los que interactúan con sus clientes y depende de ellos cada venta (CEPYME, 2018).

En Chile, en la actualidad la situación es muy distinta en lo absoluto. Existen un gran porcentaje de empresas formales como informales. Hoy en día estas empresas familiares están presentes en todos los sectores económicos, aunque la mayoría se encuentran en distintos rubros como restaurantes, servicio y hotelería. La falta de liderazgo en las micro y pequeñas empresas es muy elevada en Chile, habiendo una escasez de liderazgo en estas pequeñas empresas por parte de los dueños, ya que no brindan un liderazgo adecuado hacia a sus colaboradores y le generan algunos problemas a la hora de realizar sus actividades a la hora del trabajo. Valoran mucho la gestión de calidad, respecto a sus productos y darles a sus clientes lo mejor, y que recomienden a su empresa con sus amigos y familiares (Castillo, 2017).

En el Perú, los colaboradores de cada empresa dan a mencionar que las actividades que se proceden en las micro y pequeñas empresas se resaltan por una exigencia para hallar alternativas laborales en el ámbito administrativo, por lo tanto, los ejecutivos no dan esa gratitud a los esfuerzos de sus trabajadores ya que gracias a ellos la empresa se beneficia por su esfuerzo y su tiempo. Respecto a la gestión de calidad, en su mayoría de estas pequeñas empresas no se encuentran certificadas y algunas fueron formalizando, lo cual debe ser muy necesario en ellas ya que esto les permite poder mejorar la calidad de sus servicios o productos que ofrecen a diario, ya que esto les ayudará a mejorar su competitividad acerca de su producción y comercialización de sus productos. Por ende, el liderazgo en nuestro país fue aumentando constantemente, ya que tanto hombres como mujeres tienen el suficiente conocimiento de lo que es liderar, brindándoles confianza y credibilidad a sus empleados, a su vez capacitándolos con charlas de motivación dándoles muchos beneficios (Cañari, 2017).

En Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de pollerías, las cuales tienen problemas de gestión de calidad en liderazgo, debido a la escasez de información acerca de los temas de liderazgo por parte de los encargados de estas pequeñas empresas, creyendo que lo aplican de manera correcta pero solo lo hacen de forma empírica, lo que queremos lograr es poder evitar futuros errores y poder reforzar las habilidades de un buen liderazgo. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque de Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Y para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. Describir las características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

La presente investigación se justifica porque se podrá brindar información sobre gestión de calidad y liderazgo, para que las empresas puedan implementarlo en la mejora de sus procesos. Hoy en día las micro y pequeñas empresas son las que más aportan con el desarrollo y crecimiento económico del país, ya que son los que generan empleo, reducen la pobreza y son los que incentivan a la población a incursionar en el mundo

empresarial. En la actualidad son muchas empresas que emplean el Liderazgo en sus negocios, cumpliendo la misión de guiar y capacitar a los empleados para que su negocio llegue a cumplir los objetivos y ser más competentes en el mercado.

La investigación se justifica porque permitirá que la sociedad conozca un poco más sobre en qué consiste el liderazgo y la importancia de saber implementarlo en las micro y pequeñas empresas, con la finalidad de desarrollar las capacidades de un buen líder para asegurar la permanencia en el mercado, explotando sus talentos y habilidades. Servirá como antecedentes para los futuros investigadores y para los empresarios que quieran incursionar en el rubro.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal - descriptivo, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones, fue transversal porque el estudio de investigación de Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2018. Fue descriptivo porque sólo se describió las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en la micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018. Asimismo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 31 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario el cual tuvo 23 preguntas, en las cuales las 5 primeras preguntas están dirigidas a los datos de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes preguntas están referidas a las características de las micro y pequeñas empresas, por último las 14 preguntas están referidas acerca de las características de la

gestión de calidad del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Obteniendo los siguientes resultados: el 64.51% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas tienen una edad de 31 – 50 años, el 80.70% son de género masculino, el 61.29% tiene un grado de instrucción superior universitaria, el 64.52% desempeñan el cargo como dueño en la empresa, el 38.71% desempeñan en el cargo el tiempo de 4 a 6 años, el 45.16 % tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años, el 48.39% tienen 6 a 10 trabajadores, el 83.87% tienen trabajando a personas no familiares en su empresa, el 100% de su objetivo de creación es generar ganancias, el 100% “Si” tiene conocimiento acerca de la Gestión de calidad, el 100% conoce el marketing como una de las técnicas modernas, el 51.61% tiene un aprendizaje lento respecto a las dificultades para implementar de gestión de calidad, el 51.61% utiliza la evaluación como técnicas para medir el rendimiento, el 100% “Si” contribuye la gestión de calidad al rendimiento, el 100% de los representantes respondieron que la gestión de calidad “Si” ayuda a cumplir los objetivos y metas, el 64.51% “Si” tiene conocimiento acerca del liderazgo, el 100% utiliza la comunicación y el poder de convicción respecto a las competencias propias que tiene un líder, el 100% de los representantes respondieron que “Si” es un buen líder en la empresa, el 90.32% de los representantes nos respondieron que “Si” promueven el trabajo en equipo, el 100% “Si” ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el 100% nos mencionó que el liderazgo “Si” es primordial en las organizaciones, el 90.32% son líderes que fomentan el trabajo en equipo respecto a los tipos de líderes que necesita su empresa y el 100% “Si” piensan que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. La investigación concluye, que la gran mayoría de pequeñas empresas están dirigidas por personas de género masculino que tienen experiencia, no tienen mucho tiempo en el mercado y tienen cierto conocimiento

acerca del liderazgo, sin embargo, lo aplican de forma empírica, con la finalidad de poder mejorar la rentabilidad en sus negocios y de esta manera poder crecer como empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Urizar (2016) en su investigación *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz, Guatemala*. Tuvo como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo autocrático. Definir el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo liberal. Establecer el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo participativo. Para el Estilo de liderazgo participativo se buscó identificar la tendencia bajo, medio bajo y medio. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, la muestra estuvo conformado por 16 colaboradores. Obteniendo los siguientes resultados: el 75% brindan capacitaciones a los colaboradores, mientras que la minoría representa un 25% al estilo liberal. El 6% de colaboradores posee una tendencia participativa baja, el 31% media baja y el porcentaje restante equivalente al 63% posee una tendencia participativa media, demostrando que predomina un nivel medio en toda la muestra evaluada y que la toma de decisiones es en consenso con el grupo de trabajo. Se concluye que: el proceso investigativo tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionado en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos; para identificar el porcentaje del estilo autocrático, liberal y participativo. Se realizó un estudio con el objetivo de conocer y describir los estilos de liderazgo: autocrático, participativo y liberal al igual que esta investigación. En este sentido, se hace evidente que el concepto estilos de liderazgo es un tema que ha llamado la atención de los investigadores recientemente, presumiblemente debido a que las empresas encuentran en ellos un mecanismo para alcanzar los principales objetivos de las mismas.

Macías (2013) en su investigación *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Plantear un Sistema de Gestión de Calidad para los restaurantes y comederos de Montañita a través del modelo EFQM, adaptando un enfoque de gestión basado en la orientación de resultados. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Optimizar el funcionamiento de los restaurantes de la comuna de Montañita permitiendo un diagnóstico inicial que conlleve a la mejora del servicio. Identificarlos criterios que se utilizan para evaluar la calidad de una organización. Preparar a la organización para la definición e implementación de planes de mejora que repercutan en una mejora de la satisfacción del cliente final. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 395 turistas que visitaron la comunidad. Obteniendo los siguientes resultados: el 63% de los encuestados pertenecen al género masculino. El 47% de los manifestantes mencionaron que tiene la edad de 20 a 28. El 68% de personas provinieron de la provincia del Guayas. El 54% de los encuestados viaja con su familia ya que aprovechan los días de descanso. El 50% considero que el servicio de atención que recibió fue bueno. El 75% manifestaron que si afecta esta situación al desarrollo turístico de la localidad. El 42% manifestaron que a los prestadores de servicio turístico les hace falta reforzar el servicio y atención al cliente. El 46% de las personas encuestadas consideró que el tipo de menú de preferencia son los platos típicos. El 52% de los turistas manifestaron que el restaurante Si cumplió con lo prometido en relación al servicio. El 69% indicaron que trabajan todos los fines de semanas y feriados, mientras que existe un grupo considerable que presta sus servicios turísticos solo en temporada alta. Se concluye que: la aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comederos de Montañita es viable, con lo que se incrementa notablemente la mejora de la calidad en el

servicio, la satisfacción para los visitantes y un mejor desarrollo operacional para los servidores de los establecimientos de restauración de la localidad.

Quezada (2016) en su investigación *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Fundamentar los referentes teóricos relacionados a los modelos de gestión de calidad a partir de diversos autores. Diagnosticar la situación actual de calidad de los servicios en los restaurantes de la ciudad Ambato. Determinar los componentes adecuados para el diseño del modelo de calidad que se propone en el estudio. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 113 establecimientos. Obteniendo los siguientes resultados: el 77% de las manifestantes respondieron que la satisfacción al cliente según los parámetros. El 65% mencionaron que es muy importante el progreso del restaurante. El 56% de los representantes mencionan que es muy bueno la calidad de sus productos, servicios y a la empresa. El 56% indicaron que es importante la motivación hacia su personal beneficiará al restaurante. El 59% indicaron que es satisfactorio la calidad de su restaurante. El 75% mencionaron que “Si” trabajan mediante la correcta organización de procesos de servicios. El 30% mencionaron que la dirección de las funciones de la administración. El 45% indicaron que se requiere de un buen líder para brindar productos y servicios de calidad. El 74% de los representantes califico como “Buena” la calidad de su competencia. Se concluye que: luego de realizar un estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato, por lo que se proponer

realizar un modelo de gestión P.D.C.A. 90 Mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de la empresa gastronómicas de la ciudad de Ambato. Por lo que se propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración.

Antecedentes Nacionales

Gaytán (2016) en su investigación *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector de servicio – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas - del sector servicios – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz. Determinar las características del estilo de liderazgo carismático en el distrito de Huaraz. La investigación fue de tipo descriptivo y nivel cuantitativo, de diseño no experimental transaccional, la población fueron los colaboradores de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, siendo la muestra 20 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados: el 55% de los encuestados tienen la edad entre 20 a 24 años, mientras que el 45% manifiesta tener entre 25 a 30 años. El 55% son de género masculino, y el 45% son de género femenino. El 80% manifiesta tener un grado de instrucción superior no universitario completo, y el 10% manifiesta tener un grado de instrucción superior no universitario incompleto al igual que un 10% para nivel superior universitario incompleta. El 55% de la mayoría son mozos, seguido de un 40% que son cajeros y un 5% que están a cargo de

la limpieza, y la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 80% tienen más de un año de permanencia en el rubro y un 20% tienen menos de un año. El 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Se concluye que: el estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes turísticos, según las encuestas realizadas, son de alto porcentaje de desconfianza en cuanto a las decisiones del líder, respecto a las principales características de los colaboradores en los restaurantes turísticos, los colaboradores tienen entre 20 y 24 años de edad, de género masculino con instrucción universitaria incompleta, estos afirmaron que no se sienten orgullosos de estar bajo la dirección de sus líderes, las características del liderazgo carismático, están basadas en la capacidad que tiene el líder en generar entusiasmo en los trabajadores, ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí, los líderes carismáticos son visionarios e inspiradores, tienden a hacer un buen uso de la comunicación.

Salinas (2018) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería de la ciudad de Huarmey, año 2017. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. La investigación fue de

tipo descriptiva y nivel cuantitativo de diseño no experimental transaccional, su población fue de 15 Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017. Obteniendo los siguientes resultados: el 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad, el 60% de los representantes son de género femenino, el 60% de grado de instrucción tiene secundaria, el 60% se desempeña como administrador de su negocio. El 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más, el 50% tiene de 6 a 10 colaboradores. El 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarney son personas no familiares. El 70% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias. Se aprecia que el 60% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento del termino Gestión de Calidad, el 80% de los emprendedores indican que no conoce técnicas modernas de Gestión de Calidad. El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas menciona que sus colaboradores que no se adaptan a los cambios, el 70% de los representantes conoce la Observación. El 80% de los representantes encuestados manifiestan que si contribuyen con la gestión de calidad para el mejoramiento del negocio. Con respecto al significado de la palabra liderazgo el 50% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento. Se concluye que: la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen una edad promedio de 31 a 50 años de edad, liderado en la dirección de la empresa por mujeres, con grado de instrucción secundario completa, desempeñando el cargo como administradoras, con la mayoría relativa que desempeñan el cargo más de 7 años.

Pérez (2018) en su investigación *Caracterización del financiamiento y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018*. La presenta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio, rubro restaurantes, Distrito

Tumbes, año 2018. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las Características del capital de trabajo en las MYPES, sector servicio, rubro restaurantes, Distrito Tumbes, año 2018. Determinar los tipos de financiamiento en las MYPES, Sector servicio, rubro restaurantes, Distrito Tumbes, año 2018. Describir el trabajo en equipo en las MYPES, Sector servicio, rubro restaurantes, Distrito Tumbes, año 2018. Determinar la Toma de Decisiones de las MYPES, Sector servicio, rubro restaurantes, Distrito Tumbes, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 10 propietarios de las 10 Mypes dedicadas al rubro de restaurantes. Obteniendo como resultados: según la variable de Financiamiento el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 20% (02) considera que utilizo capital propio para el inicio de su restaurante y el 80% (08) considera que para el inicio de su restaurante no utilizó capital propio, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 80% (08) considera que utilizó capital por deuda para el inicio de su restaurante, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 80% (08) considera que utilizó capital por deuda para el inicio de su restaurante, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que su inversión ha tenido un Capital de Trabajo Positivo, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 70% (07) considera que conoce sobre las Políticas de Capital de Trabajo el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que tiene información sobre el Ciclo Operativo, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que conoce sobre el Crédito No Bancario, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que conoce sobre el Financiamiento a Corto Plazo, el 100% (10 propietarios) manifiestan que; el 100% (10) considera que conoce sobre el Financiamiento a Corto Plazo. Se concluye que: de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta se concluye que los propietarios de cada restaurante optaron por

tener un Capital por Deuda para el inicio de su negocio ya que estos son los más accesibles y además les permiten tener una buena rentabilidad.

Antecedentes Locales

Jauregui (2017) en su investigación *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad en el Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicio rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de tipo descriptiva y nivel cuantitativo de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestra de 8 Micro y Pequeñas Empresas. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, tienen una edad promedio de 18 a 30 años. El 89% son de género masculino. El 78% tiene grado de instrucción universitaria completa. El 75% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son los dueños. El 56% de las microempresas viene desarrollando actividades en el mismo rubro más de 5 años. El 100% % de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen como objetivo

maximizar ganancias. El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, desconocen el término Gestión de calidad. El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, desconocen el término Gestión de calidad. El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, aplican el liderazgo democrático. El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, no siguen un plan de negocios estratégico. Se concluye que: se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertando productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término.

Torres (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, la muestra estuvo conformado por 18 MYPES. Obteniendo los siguientes resultados: el

77.8% de los representantes son hombres, el 44.4% tiene una edad promedio de 45 a 50 años, el 53.3% solo tienen secundaria completa. El 50% cuenta con un promedio de 1 a 10 trabajadores, el 72.2% tiene más de 5 años en el negocio, el 61.1% desconoce de las técnicas de gestión empresarial, el 56% aplicó la técnica de mejora continua. El 38.9% se presenta como jefe, el 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos, el 38.9% cuenta con clientes más satisfechos. Se concluye que: la mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria.

Aranda (2017) en su investigación *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, de corte transversal la muestra estuvo conformado por 149 micro y pequeñas empresas. Obteniendo como resultados: el 51.9% de los representantes legales tienen entre 31 y 50 años. El 51.9% de

los encuestados son de sexo femenino. El 51.9% de los encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria. El 40.8% de los encuestados tiene el cargo de administrador de la empresa. El 59.3% de los restaurantes tiene de 6 años a más de actividad. El 59.3% de los restaurantes tiene de 1 a 5 trabajadores en el negocio. El 44.5% de restaurantes los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario. El 59.3% de los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias. En el 88.9% de los restaurantes se establece los logros, criterios y estrategias las cuales serán parte del servicio a brindar. Se concluye: La mayoría de los representantes legales (51.9%) tienen entre 31 y 50 años, son de sexo femenino (51.6%), tiene grado de instrucción superior universitaria (51.9%), tienen el cargo de administrador de la empresa (40.7%) y tienen de 6 a más años en el cargo (48.2%). La mayoría de los restaurantes (59.3%) tiene de 6 años a más de actividad, tienen de 1 a 5 trabajadores en el negocio (59.3%), los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario (44.5%) y los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias (59.3%). Se concluye que: en su gran mayoría son personas mayores con experiencia en el rubro de género femenino, y tienen trabajando en sus negocios a personas no familiares, cumpliéndose los logros, criterios y estrategias que se traza la empresa.

2.2 Bases teóricas

Micro y pequeñas empresas en el Perú

El 98% de las micro y pequeñas empresas son las que venden en el Estado, las ganancias de en el rubro de servicios es mayor que en el rubro de comercio, las demás se dedican a la extracción y producción. Estas pequeñas empresas son de gran importancia para la economía de un país, ya que la mayoría del aumento del PBI se debe a estas pequeñas empresas que poco a poco se van situando en el mercado y logran crear un valor hacia los consumidores. (La República, 2018).

En los últimos años, estas pequeñas empresas son indispensables para la reducción de la pobreza y aumento de las posibilidades de gastos en la ciudad, teniendo como objeto desarrollar las actividades de extracción, producción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios (Palacios, 2018).

Es un conjunto de empresarios que aportan posibilidades de empleo a la población con la finalidad de poder generar ingresos y la emisión de comprobantes de pagos en el país. Es importante motivar el crecimiento sostenido y constante, siendo las micro y pequeñas empresas un generador de empleo en el Perú en diferentes sectores de nuestra economía (El Comercio, 2016).

Hoy en día las condiciones económicas en nuestro país, asegura que una micro y pequeña empresa no puede sobrevivir sola sin el apoyo de otras empresas en óptimas condiciones y así convertirse en microempresas viables. En algunas empresas se obtienen baja rentabilidad debido al uso inadecuado de las tecnologías y a su escasa capacitación de su personal, teniendo como resultado una baja productividad (El Peruano, 2018).

Andina (2018) nos comenta que; se le considera como pymes a la cantidad de pequeñas y medianas empresas de acuerdo al margen de ventas, capital social, cantidad colaboradores y su producción o activos que presentan diferentes características del tipo de entidades económicas. Por ende, en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que han surgido llevan a cabo a distintos tipos de actividades económicas entre los que sobresalen son las siguientes: ventas al por mayor y menor, agricultura, silvicultura y pesca, industrias manufactureras, construcción, transporte, almacenamiento y comunicación, bienes inmuebles y servicios prestados a la empresa, servicios comunales, sociales y personales.

La mayoría de microempresarios son formales, mientras que los demás son informales salteándose los pagos y obligaciones que rige el Estado, en nuestro país se debe establecer empresas formales, mejorando la competitividad, la calidad de empleo y asimismo impulsando el crecimiento económico y reducir la pobreza.

La mayoría de las empresas pertenecen a las micro y pequeñas empresas, desde el año pasado existen pequeñas empresas lideradas por mujeres emprendedoras.

Actualmente cabe resaltar que el bajo nivel de acceso al crédito, lo que restringe el crecimiento de estas micro y pequeñas empresas, siendo destinadas a operaciones diarias, como la reserva de insumos y el pago de deudas.

El Perú está entre los puestos más altos en Latinoamérica debido a que somos un país de emprendedores, emprendedor se le llama a la persona que tiene una idea y lo ve como una oportunidad y logra hacerlo realidad, es la persona que tiene visión, pasión, osadía, persistencia, saben lo que quieren y van en busca de ello. (Gestión, 2017)

De la misma manera se reflejó conformidad por el hecho de que el Estado se manifieste como primer comprador, con la finalidad de contribuir con estas pequeñas empresas. Si el gobierno incita a apoyar a las micro y pequeñas empresas, creará satisfacción por parte de los emprendedores e influirá y motivará a los empresarios a seguir emprendiendo en su negocio (Peru21, 2017).

Analizan la estructura del mercado para conocer las fuerzas y debilidades de la competencia, posición donde está situada nuestra microempresa, nuestro público objetivo y posibilidades de aumento.

Debemos de consumir todas las oportunidades a la hora de buscar financiamiento y apoyos en corporaciones públicas, entidades financieras, particulares, que cuenten con un ingreso de primera para invertir en nuestro negocio. Conforme pasan los años estas

pequeñas empresas se irán desarrollando, nuevas van surgiendo. Esto vitaliza nuestra economía. Debido que como otros se van desvaneciendo en menos de un año; y las que sobresalen se vuelven más destacadas y respetadas en el mercado, extendiendo su capacidad de producción, solicitando de más mano de obra y ceden con mayores tributos al mercado (El Peruano, 2018).

En su mayoría de los países de América Latina son afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es por ello que se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, las cuales se encuentran en diferentes sectores de la economía (El Peruano, 2016).

La competitividad también detiene el aumento de estas empresas familiares, ya que en el país a medida que pasa el tiempo, lastimosamente se les considera a los productos de mejor categoría, de buena calidad solo por el resultado de ser extranjeros, dándose el mínimo valor al producto por no ser un producto de marca reconocida, aunque se realizan diferentes actividades para asociar a los compatriotas emprendedores (Gestión, 2014).

Las micro y pequeñas empresas al principio consideraban las pequeñas distribuidoras un lugar donde se logra obtener prácticas que facultan la manipulación de la bolsa de los consumidores y el vínculo de mediano y largo periodo con los distribuidores y al límite de este método exploran en el intercambio de bienes en el extranjero. Estas pequeñas empresas son maravilladas por el afán de mercados internos, gran parte de emprendedores cree que su postura infantil se hará más fuerte en las siguientes ventas de navidad y año nuevo (El Comercio, 2018).

Hoy en día estas empresas familiares reflejan un sector vital muy trascendente dentro del sostén de productividad del Perú, de manera que las microempresas presentan

en la actualidad el 95.9% de total de instalaciones nacionales, este porcentaje se incrementa hasta un 97.9% si se llegan agregar las pequeñas empresas.

Gestión de calidad

Es muy importante la necesidad de ir por el camino de la competitividad y calidad, solo el 1% de todas las empresas formales en el Perú cuentan con un buen sistema de gestión de calidad, por lo cual nos dificulta convencer a las demás empresas restantes que vayan por el camino de la competitividad (La Republica, 2017).

El ISO 9001 es una norma de Sistemas de Gestión de Calidad con mayor reconocimiento internacionalmente, permitiendo la mejora continua y ayudando a las organizaciones a cumplir sus perspectivas, mejorando la capacidad de sus operaciones para satisfacer las expectativas y necesidades de sus consumidores.

El ISO 9001 es aplicable en todas las organizaciones, ayudando a negociar de manera continua la calidad de todos los bienes y servicios, asimismo también ayuda a la organización a mejorar su rendimiento, optimización de su servicio al cliente y ser eficientes. Ha sido implementado por más de un millón de organizaciones en todo el mundo.

Esta norma nos proporciona procedimientos, infraestructura y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones y al mismo tiempo nos permite mostrar un alto nivel de calidad de un servicio, al momento de hacer nuestras ofertas para contratos. Es por ello que el ISO 9001 se ha vuelto de vital importancia para que muchas empresas puedan competir en el mercado.

Esta certificación ISO 9001 nos ayudará a negociar el compromiso con nuestros accionistas, satisfacción de nuestros clientes, la reputación de nuestra organización y las ventajas competitivas. Todas las organizaciones que aplican esta norma tienen

ascendentes tasas de supervivencia, ventas y aumento de puestos de trabajo. De hecho, el ISO 9001 es muy influyente y muy utilizada por las empresas en diferentes sectores.

Hoy en día, nacional como internacional, hay más competencias entre organizaciones. Como todos sabemos que es de mucha importancia saber posicionarnos con la confianza de generar buenos productos y servicios para poder satisfacer las necesidades de los consumidores, por ende, se crea la norma principal que es ISO 9001 de Gestión de calidad en el Perú, por ejemplo, desde la manufactura de una prenda de vestir hasta la construcción de una casa y/o edificios.

En este caso es de mucho interés conocer cómo se clasifican y cuál es la importancia que prevalece en nuestro país. Por ende, se selecciona que es erróneo que una sola organización se plasme a satisfacer las necesidades de los clientes, por esta razón las empresas se enfocarán en los esfuerzos para que destaquen en los mercados, los cuales cuentan con características y necesidades.

Es fundamental destacar que hay restricciones y deficiencias en la gestión de calidad, en el cual se debe mejorar la cultura de calidad de calidad, renovación y creatividad a partir de un buen liderazgo.

El objetivo es emprender el incremento de un trabajo eficiente y actual, de los recursos estatales a favor de todos los peruanos, actuando con justicia, equidad y cordura.

La gestión de calidad es un grupo de reglas y modelos que aplican en diferentes países y que se relacionan entre ellos para desempeñar las diferentes condiciones de excelencia que una organización demanda, para cubrir la necesidad de principios que se ha precisado a sus clientes, mediante un progreso constante de una forma organizada y estructurada.

Un método de gestión de calidad debe estar identificado con un manual de excelencia, con procesos y formaciones técnicas que deben ser inspeccionado para poder certificar la confiabilidad de estados financieros para los consumidores, este debe admirar la apariencia de aquellos que tienen la cantidad numerosa de excelencia al terminar un bien o servicio que cede la empresa.

La calidad con el transcurso del tiempo se ha transformado en un modo de tramitación organizacional que ha unido los métodos de información mediante modernos procesos de comunicación, hace que ideas como bolsa de servicios, ya sean usados de manera más frecuente para alcanzar la excelencia, se necesita procesos, sistematización tramitación, ya que son las personas las que van a confiar en la gestión de calidad y van a promover los valores empresariales.

Actualmente, esto es un asunto incuestionable el hecho de que nuestra organización se encuentra inmersa en entornos y mercados totalmente competitivos como globalizados. Entornos en los que nuestra organización viene formalizando sus actividades y medios, con la finalidad de obtener buenos resultados, lo que a su vez ha derivado de la escasez de adquirir herramientas y metodologías que permitan disponer de una organización de gestión orientada hacia la producción de buenos resultados, o lo que es idéntico y alcanzar los objetivos establecidos.

Beneficios al implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Promover una civilización de calidad hacia los trabajadores de la corporación, progresando de forma notable y orientada al servicio del cliente. Organizar, analizar y regularizar los procedimientos, excluyendo trámites innecesarios que obstaculicen las relaciones de los consumidores con la empresa, asimismo establece objetivos a corto, mediano y largo plazo para lograr un seguimiento habitual, reprimiendo las desviaciones

adecuadas. Por otro lado, trata de optimizar la relación interna entre las áreas, promoviendo el trabajo en equipo y establece un área conveniente para la innovación de la Administración Pública en lo más profundo (Valenzuela, 2015).

Gestión de calidad total

Consiste en emplear el concepto de Calidad Total a los procedimientos de servicio de la empresa, pretendiendo añadir la particularidad en todos los procesos de la organización. Sirve también para coadyuvar a la organización a alcanzar la máxima eficacia y tolerancia en todos los procesos (Navarro, 2016).

La satisfacción del cliente aplicado tanto a la organización como al producto o servicio, con la finalidad de obtener beneficios para la organización, mejorando las condiciones de trabajo y formación del personal.

Se basa en la mejora continua, tratando de optimizar todas las áreas para mejorar la calidad total de la empresa, buscándose una satisfacción global teniendo un trato respetuoso hacia las personas. Para la formación de un sistema de Gestión de Calidad Total dependerá del tipo de organización y hacia donde se quieran dirigir.

Liderazgo

El liderazgo se puede definir como el conjunto de habilidades que posee un líder, para poder influir en las personas, encargándose de motivar y guiar al grupo, con la finalidad de poder conseguir los objetivos y metas de la empresa. (Urcelay, 2016)

Un líder debe de tener pasión y ser muy eficiente para llegar al éxito, siendo conscientes de la gran responsabilidad que tienen en sus manos, ya sea en el campo político, empresarial o social. El liderazgo es el potencial de intervenir, incentivar,

estandarizar a los hechos para el independiente cumplimiento de las metas y logros a las personas o grupos (Temple, 2018).

En este aspecto, se debe de fomentar y educar un buen liderazgo con un reconocimiento, por ende, todas las personas somos capaces de influir, prever, preservar, innovar y enseñar nuestras cualidades que definan un liderazgo profesional. Debemos de crear líderes con la capacidad de comprender, saber escuchar, ya que el Perú requiere de personas que sean responsables y liderazgo de todo nivel, personas decididas y dispuestas a apostar por todo (Temple, 2014).

En la mayoría de las empresas deseamos tener un líder que nos inspire, que nos guíe y nos muestre el camino y porque es bueno llegar allí, y sobre todo que nos diga que tenemos que hacer para llegar. Un líder que tenga una visión clara de los objetivos que desea alcanzar, y que su visión sea también nuestra visión, un líder que nos diga que todo saldrá bien (Temple, 2018).

Una persona que nos ayude a forjar un buen futuro, que nos ayude a sacar lo mejor de nosotros y nos anime a creer que este país está lleno de oportunidades, nos ayude a focalizarnos en ello. Necesitamos un líder que no tema liderar y que se enfrente a lo correcto, un líder que lidere por convicción, pero sobre todo que no nos abandone y que se haga cargo de los problemas sin culpar a los demás (Carranza, 2018).

El alto crecimiento de la economía se debe a la buena capacitación de los líderes dentro de las organizaciones el cual va generando puestos de trabajos, generando. Los líderes deben de ser democráticos con la finalidad de que las personas den su participación en los planes de acción de dicha organización.

Las empresas deben de tomar conciencia de la importancia de equilibrar los potenciales, debemos de capacitarlos debidamente para que puedan ocupar puestos donde tendrán que manejar personal a su servicio.

Lamentablemente, por muchos años en los conocimientos psicológicos e inclusive económicos, el individuo que formaba la potencia labor era una simple cifra, un insumo crecidamente, el cual formaba tan solo un fragmento de un misterio en el cual no se distinguía la parte humanitaria del servicio.

Rol de un Líder en las empresas:

El líder es la persona que se encarga de inspirar y guiar al grupo, es la imagen para el grupo, un buen líder no adopta valores negativos, sino se encarga de motivar y creer en el potencial de su equipo, es capaz de trabajar en grupo y corregir de buena manera (Salosny, 2017).

También, hoy en día no solo hay líderes hombres, sino líderes que son en su mayoría mujeres dejando atrás los prejuicios, las cuales tienen dominio de sí mismas, es una gran estratega, escucha y respeta las decisiones, toma buenas decisiones, transforma los problemas en oportunidades, y sobre todo busca que el trabajador se identifique con la empresa (El Comercio, 2014).

Cualidades de un Líder

Bornstein (2017) nos comenta que estas cualidades deben tener todo líder:

- **Confianza:** el líder debe transmitir seguridad de sí mismo, debe mantener al grupo unido y guiar a la dirección correcta.
- **Debe tener conocimiento:** el líder para enseñar primero debe saber y conocer.

- **Ser modelo de conducto:** como líder, tu imagen debe ser ejemplar para que los colaboradores te vean como ejemplo a seguir, y quieran seguir tus pasos.
- **Lidiar con los problemas:** el líder debe analizar el problema y tomar las mejores decisiones para que no pueda perjudicar a la empresa.
- **Comunicación:** como líder debes tener una buena capacidad de comunicación, esto ayudará a que pueda anticipar los problemas, sobre todo saber escuchar y comprender.
- Ser positivo y poseer una actitud positiva.
- **Ser motivador:** el líder debe motivar constantemente a los trabajos para que puedan desempeñarse bien en su área de trabajo.
- **Ser estratega:** como buen líder debe convertir las debilidades que se presenta en fortalezas.
- Tener principios y valores.

Tipos de liderazgo

García (2015) nos comenta que; generalmente hay diferentes tipos de liderazgo que adopta un líder, cada tipo de liderazgo tiene diferentes efectos al momento de aplicarlo en una empresa, es por ello que el líder debe ver cuál de los estilos le beneficiará al emplearlo. A continuación, los tipos de liderazgo:

Liderazgo Autocrático: se basa en que el Líder o ya sea el gerente de la empresa, toma todo el poder y los trabajadores tienen que obedecer las decisiones que toma. Usualmente es muy poco utilizado este tipo de liderazgo ya que los trabajadores no se sienten valorados y no pueden expresar sus opiniones.

Líder Transaccional: este tipo de liderazgo se basa en interactuar entre el líder y sus colaboradores. Los trabajadores son recompensados por su buen desempeño en el área

de trabajo. En este estilo se beneficia tanto el líder como el trabajador, ya que mientras más productividad tenga la empresa mayor es la ganancia.

Liderazgo Transformacional: en este tipo de Liderazgo es más fluida la comunicación con los líderes, tomando en cuenta todas las sugerencias y aportes de los colaboradores. Este tipo de liderazgo genera confianza a los colaboradores para que se puedan desempeñar mejor en su área de trabajo, les motiva constantemente y reconoce su esfuerzo del trabajador.

Características de un líder

Rodríguez (2017) nos comenta que los líderes deben de tener algunas de estas características:

Los líderes deben de ser visionarios, proyectando una imagen a futuro y sabiendo guiar a su personal, también nos comenta que un líder tiene que ser inspirador, buenos oradores, carismáticos y demostrar pasión por lo que hacen. El líder debe de ser estratégico, convirtiendo una amenaza en oportunidad y deben de ser centrados al momento de establecer sus prioridades. Un líder debe de tomar decisiones correctas y con rapidez.

Ventajas del líder

Se mantiene buenos lazos humanos con el grupo. El líder fortalece las virtudes de sus empleados y hay un beneficio mutuo por parte de ellos. Se gana estimación, gratitud y respeto de las personas y por otro lado se fomenta la comunicación y el dialogo.

Desventajas del líder

El líder se hace cargo de todas las labores de sus empleados, también requiere de altos niveles de autocontrol y autodirección. Se pierde la confianza en el equipo, cuando

el líder tiene un fracaso en un proyecto, lo cual puede generar discusiones y problemas de comunicación.

2.3 Marco conceptual

Las Micro y Pequeñas Empresas

Las micro y pequeñas empresas pueden ser fundadas por una persona natural o jurídica, teniendo como propósito generar lucros por medio de su producción y comercialización de bienes o recursos. Estas pequeñas empresas son importantes porque aportan una gran cantidad de ganancias, generando empleos y el desarrollo económico del país.

Gestión de Calidad

Son resultados de labores que aplican aquellas empresas para mejorar sus técnicas, siendo una gran herramienta utilizada por todas las empresas hoy en día, es una mejora continua, enfocándose en que los productos que se ofrezcan sean de buena calidad para que de esa manera logren que los clientes queden satisfechos.

Gestión de calidad total

Se basa en la mejora continua, tratando de optimizar todas las áreas para mejorar la calidad total de la empresa, buscándose una satisfacción global teniendo un trato respetuoso hacia las personas. Para la formación de un sistema de Gestión de Calidad Total dependerá del tipo de organización y hacia donde se quieran dirigir.

Liderazgo

Es importante tener un liderazgo en todos los aspectos de nuestra vida, el buen liderazgo en una empresa tiene como objetivo el trabajo en equipo, saber incentivar o motivar al personal, pero sobre todo guiarlo y tener una buena comunicación con ellos.

Liderazgo y su importancia

Un buen líder, es aquella persona que va al mando entre los de su clase de los que le rodean, reconociendo las habilidades e motiva a sus compañeros para llegar a una meta y propósitos establecidos como equipo o individuales.

Liderazgo y sus beneficios

Mantener en motivación al grupo de trabajadores es una gran responsabilidad para el liderazgo. El buen liderazgo debe llevar a cabo un reconocimiento de las habilidades o esfuerzos según la capacidad de un colaborador, esta herramienta va a aumentar las capacidades de cada colaborador, animándose a poder aspirar a cosas más grandes

Tipos de liderazgo

Liderazgo Autocrático: se basa en que el Líder, toma todo el poder y los trabajadores tienen que obedecer las decisiones que toma.

Líder Transaccional: se basa en interactuar entre el líder y sus colaboradores. En este estilo se beneficia tanto el líder como el trabajador, aumentando sus ganancias.

Liderazgo Transformacional: es más fluida la comunicación con los líderes, tomando en cuenta todas las sugerencias y aportes de los colaboradores generando confianza entre los colaboradores y reconoce su esfuerzo de cada trabajador

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación titulada: Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular la variable gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo, solo se observó tal y como se presenta en la realidad.

Fue transversal porque el estudio de investigación: Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.

Fue descriptivo, debido a que solo se describió las diferentes características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

4.2 Población y muestra

Se utilizó una población de 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo.

Se utilizó una muestra de 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018 (Ver anexo 3).

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas	Estas pequeñas empresas son importantes porque aportan una gran cantidad de ganancias, generando empleos y el desarrollo económico del país.	El representante de las micro y pequeñas empresas varían entre diferentes edades y de géneros, que poseen diferentes grados de instrucción, que a la misma vez desempeñan el cargo de dueño o administrador y desempeñan en el cargo varios años, teniendo distintos números de trabajadores, ya sean familiares o no, con diferentes objetivos de creación.	Edad de los representantes	- 18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años	Razón
			Genero de los representantes	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción de los representantes	- Sin instrucción - Educación básica - Superior no universitario - Superior universitario	Ordinal
			Cargo que desempeñan los representantes	- Dueño - Administrador	Ordinal
			Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Rango
			Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas	Rango
			Número de trabajadores en ñas micro y pequeñas empresas	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Rango
			Vínculo de las personas que trabajan en su empresa	- Familiares - Personas no familiares	Nominal
			Objetivos de creación	- Generar ganancia - Subsistencia	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Son resultados de labores que aplican aquellas empresas para mejorar sus técnicas, siendo una gran herramienta utilizada por todas las empresas.	La gestión de calidad es una técnica moderna que todo emprendedor debe conocer ya que ayuda en las dificultades que el trabajador pueda implementar para solucionarlos, siendo una técnica que ayuda a medir el rendimiento del personal y a la misma vez contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ayudando a alcanzar los objetivos y metas de la empresa.	Conocimiento del término de la gestión de calidad	- Si - No - Tengo cierto conocimiento	Razón
			Conocimiento de técnicas modernas	- Benchmarking - Atención al cliente - Empowerment - La 5 S - Outsourcing - Otros - Ninguno	Ordinal
			Dificultades para la implementación de gestión de calidad	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros	Razón
			Técnicas para medir el rendimiento	- La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros	Nominal
			Contribuye la gestión de calidad al rendimiento	- Si - No	Razón
			La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas	- Si - No - A veces	Razón

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Referente a las técnicas administrativas del liderazgo	Es importante tener un liderazgo en todos los aspectos de nuestra vida, el buen liderazgo en una empresa tiene como objetivo el trabajo en equipo, saber incentivar o motivar al personal, pero sobre todo guiarlo y tener una buena comunicación con ellos.	El liderazgo es un tema que todas las micro y pequeñas empresas deben tener en cuenta, ya que el líder es el que se encarga de encaminar a su personal y llevarlo al éxito, por ello, el líder debe contar con habilidades para guiar al grupo, promoviendo el trabajo en equipo, cumpliendo los objetivos propuestos por la empresa.	Conocimiento acerca del liderazgo	- Si - No	Razón
			Competencias propias de un líder	- Comunicación - Comunicación y el poder de convicción - Comunicación y el saber escuchar - Ninguna	Razón
			Es un buen líder en la empresa	- Si - No	Razón
			Promueve trabajo en equipo	- Sí No	Nominal
			Ayuda a resolver los errores de sus colaboradores	- Si - No	Ordinal
			El liderazgo es primordial en las organizaciones	- Si - No	Razón
			Tipos de líderes consideran que necesita su empresa	- Que construyan un proyecto de futuro - Líderes desarrolladores de personas y equipos - Líderes que fomenten el trabajo en equipo	Ordinal
			Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	- Sí - No	Ordinal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado con 23 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes: Las 5 primeras están referidas a los datos de las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes se refiere a las características de las micro y pequeñas empresas y las 14 últimas preguntas están referidas a las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo. (Ver anexo 4)

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el programa Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó el programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación y se utilizó el programa Power Point para la elaboración de la ponencia de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018?	<p>Objetivo General: Determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo	<p>Se utilizó una población de 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo.</p> <p>Se utilizó una muestra de 31 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.</p>	<p>- Fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.</p> <p>- Fue no experimental porque se realizó sin manipular la variable gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo, solo se observó tal y como se presenta en la realidad.</p> <p>- Fue transversal porque el estudio de investigación: Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios,</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías, 2018.</p>			<p>rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.</p> <p>- Fue descriptivo, debido a que solo se describió las diferentes características de la gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.</p>	
--	--	--	--	--	--

4.7 Principios Éticos

Protección a las personas: se le respetó sus derechos fundamentales, su dignidad humana, su identidad, la confidencialidad y su privacidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se les aseguró el bienestar de las personas que nos ayudaron en nuestra investigación y no se les causó ningún daño.

Justicia: Se trató equitativamente a todas las personas que participaron brindando información para el proceso de mi investigación.

Integridad científica: Se mantuvo la integridad científica ya que se declaró los conflictos de interés en la investigación, además no se declararon daños a las personas que me apoyaron en mi investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Todas las personas que me ayudaron en mi investigación lo hicieron con su consentimiento, utilizando su información solo para fines específicos establecidos en mí informe.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: Se tomaron precauciones a la hora de realizar el proceso de investigación, se imprimió el documento en hojas por ambas caras, para minimizar la contaminación de nuestro medio ambiente.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 a 30 años	11	35.50
31 a 50 años	20	64.51
51 a más años	0	0.00
Total	31	100.00
Género		
Masculino	25	80.70
Femenino	6	19.35
Total	31	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	19	61.29
Superior no universitaria	10	32.25
Superior universitaria	2	6.45
Total	31	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	20	64.52
Administrador	11	35.50
Total	31	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	8	25.81
4 a 6 años	12	38.71
7 a más años	11	35.50
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

De las micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	14	45.16
4 a 6 años	10	32.26
7 a más años	8	25.81
Total	31	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	9	29.03
6 a 10 trabajadores	15	48.39
11 a más trabajadores	7	22.58
Total	31	100.00
Las personas que trabajan en su empresa		
Familiares	5	16.13
Personas no familiares	26	83.87
Total	31	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	31	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 3

Características de gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
Conocimiento de la Gestión de Calidad		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00
Conoce de técnicas modernas		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	31	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	31	100.00
Dificultades para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	15	48.39
Aprendizaje lento	16	51.61
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	31	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	15	48.39
La evaluación	16	51.61
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	31	100.00
Contribuye la gestión de calidad al rendimiento		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	31	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00
Conocimiento acerca del Liderazgo		
Si	20	64.51
No	11	35.48
Total	31	100.00
Competencias propias de un líder		
Comunicación	0	0.00
Comunicación y el poder de convicción	31	100.00
Comunicación y el saber escuchar	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	31	100.00
Es un buen líder en la empresa		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00
Promueve trabajo en equipo		
Si	28	90.32
No	3	9.67
Total	31	100.00
Ayuda a resolver los errores de sus colaboradores		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00
El liderazgo es primordial en las organizaciones		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00
Tipos de líderes que necesita su empresa		
Que construyan un proyecto futuro	0	0.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	28	90.32
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	3	9.67
Total	31	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente		
Si	31	100.00
No	0	0.00
Total	31	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

El 64.51% de los representantes, tiene una edad entre 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Salinas (2018) el cual manifestó que el 60% de los emprendedores tiene de 31 a 50 años, pero se contrasta con los resultados encontrados por Gaytán (2016) quien en su investigación encontró que el 55 % de los representantes tienen de 20 a 24 años. Esto demuestra que en su mayoría son personas adultas quienes están a cargo de los negocios, ya que tienen experiencia y son personas innovadoras, aportando en el mercado.

El 80.70% de los representantes son del género masculino (Tabla 1). Lo cual coincide de la misma manera con Gaytán (2016) quien en su investigación obtuvo un 55% de los dueños o administradores son de género masculino, de igual manera coincide Jauregui (2017) quien en su investigación el 89% son de género masculino, contrasta con Salinas (2018) quien en su investigación encontró que el 60% son de género femenino. Entonces podemos apreciar que este micro y pequeñas empresas son dirigidos mayormente por un género masculino, los cuales tienen un poco más de conocimiento acerca del rubro.

El 61.29% de los representantes nos indica que tienen, generalmente su grado de instrucción superior universitaria (Tabla 1). Esto coincide con Jauregui (2017) quien en su investigación el 78% indicó que también tienen un grado de instrucción superior universitario, contrasta con Gaytán (2016) quien en su investigación el 10% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario incompleto, contrasta con Salinas (2018) quien en su investigación encontró el 60% en su grado de instrucción de

secundaria. Entonces podemos decir que los microempresarios están en un grado de instrucción de superior universitario y superior no universitario, lo cual es bueno porque tienen algún conocimiento previo acerca de cómo trabajan estas pequeñas empresas, logrando de esa manera tomar decisiones correctas

El 64.52% de los representantes indicaron el cargo que desempeñan en la empresa, son los dueños lo que están presente en su negocio (Tabla 1). Esto coincide con Jauregui (2017) quien en su investigación el 75% indicó que también ocupan el cargo de dueño, contrasta con Aranda (2017) quien en su investigación encontró el 40.8% ocupando el cargo de administrador, contrasta también con Salinas (2018) quien en su investigación también encontró el 60% que ocupan el cargo de administrador. Esto demuestra que estas micro y pequeñas empresas necesitan la supervisión adecuada para que se les pueda brindar un buen liderazgo, con la finalidad de que el líder mantenga un buen clima laboral generando un ambiente profesional y confianza entre sus trabajadores.

El 38.71% de los representantes mencionan que desempeñan en el cargo de 4 a 6 años (Tabla 1). Esto contrasta con Salinas (2016) quien en su investigación indico que el 40% desempeñan en el rubro de 7 años a más. Hoy en día, hay micro y pequeñas empresas que están trabajando en el cargo mucho tiempo y que tiene experiencia en su rubro, por otro lado, los resultados son muy buenos porque existen administradores capacitadas, así mismo, generar empleos en la comunidad para la economía de un país.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

El 45.16% de los representantes nos indica que tiene un tiempo de 0 a 3 años permaneciendo en el mismo rubro (Tabla 2). Esto coincide con Gaytán (2016) quien en su investigación la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 80% tienen

más de un año de permanencia en el rubro, coincide con Jauregui (2017) quien en su investigación indico que el 37.5% desempeñan de 0 a 3 años en el rubro, contrasta con Salinas (2016) quien en su investigación manifestaron tener el 40 % de los representantes se desempeñan en el rubro de 7 años a más. Esto quiere decir que los años de servicio son importantes, ya que tienen la experiencia suficiente en el rubro para manejar el negocio y tomar decisiones correctas.

El 48.39% de los representantes manifiestan que de 6 a 10 números de trabajadores tiene a disposición a sus clientes (Tabla 2). Esto coincide con Salinas (2016) quien en su investigación el 50% tiene de 6 a 10 colaboradores, contrasta con Aranda (2017) quien en su investigación indico que el 59.3% tiene de 1 a 5 trabajadores. Por ello se debe mantener un buen liderazgo hacia sus colaboradores y mantenerlos al tanto de todo, ya que ellos son los que se van a encargar de interactuar con sus clientes. Esto demuestra que la cantidad de trabajadores mantiene una mejor labor de trabajo para la satisfacción dirigida a sus clientes, interactuando y aumentando la confianza.

El 87.50% de los representantes nos indica que tienen trabajando a personas no familiares de los puestos de trabajo (Tabla 2). Esto coincide con Salinas (2016) quien en su investigación el 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarmey son personas no familiares, mayormente en los negocios no se mezcla el trabajo con lo familiar, por ello, el líder busca personas capacitadas, evaluando lo que puedes aportar a la compañía generando un crecimiento en la empresa. Esto demuestra que las personas que trabajan en su compañía son personas fuera de su familia para tener un mayor aporte con capacidad y estudio por parte del empleado.

El 100% de los representantes nos indica que tienen un objetivo de creación para generar ganancias (Tabla 2). Esto coincide con Salinas (2016) quien en su investigación el 70% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias, de igual

manera coincide con Jauregui (2017) quien en su investigación el 100% % de las Micro y Pequeñas Empresas, tienen como objetivo maximizar ganancias, Esto demuestra que la finalidad de creación de estas micro y pequeñas empresas es para el beneficio propio o lucrativo.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

El 100% de los representantes menciona que “Si “cuentan con los conocimientos respecto a la gestión de calidad (Tabla 3). Hoy en día, las micro y pequeña empresa tienen que tener un conocimiento sobre la calidad de un producto para poder brindarle una información detallada a sus consumidores. Por lo tanto, el líder tiene que hacer llegar la información a sus colaboradores para que estén al tanto de los productos.

El 100% de los representantes respondieron que las técnicas modernas que conocen es el marketing (Tabla 3). Esto demuestra que el líder implementa el marketing en su negocio para así poder captar la atención de sus clientes y así generar más ingresos y ventas hacia la empresa.

El 51.61% de los representantes indicaron que tienen dificultades al realizar una implementación de gestión de calidad y mencionan que sus trabajadores tienen un aprendizaje lento y el 48.39% tiene poca iniciativa como dificultad (Tabla 3). Esto quiere decir que se les dificulta aprenderse los precios, mientras que otras personas si se les hace más fácil, la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas tiene trabajando a personas que cuentan con un aprendizaje lento, pero deberían de mejorar ese aspecto para que las ventas puedan ser muchos más rápidas y no haya inconvenientes.

El 51.61% de todos los representantes mencionan que las técnicas para medir el rendimiento de una evaluación y el 48.39% aplica la observación a la hora de medir el rendimiento (Tabla 3). Esto demuestra que el líder implementara una evaluación al trabajador para poder saber su capacidad de interactuar con los clientes. Por la conclusión, hoy en día un líder siempre recurre a la evaluación para poder saber en qué contextura o capacidad esta su trabajador.

El 100% de los representantes respondieron que “Si” contribuyen una gestión de calidad al rendimiento (Tabla 3). Esto quiere decir que los trabajadores ponen empeño a la hora de realizar sus actividades laborales con la finalidad de cumplir las expectativas de sus clientes

El 100% de los representantes mencionaron que “Si”, que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas (Tabla 3). Esto demuestra que aplicar el liderazgo de una forma correcta puede llegar a cumplir ciertos objetivos que tiene la empresa, ya sea su misión y visión.

El 64.51% de los representantes respondieron “Si” tienen conocimiento acerca del liderazgo y el 35.48% “No” tiene conocimiento acerca del liderazgo (Tabla 3). Esto demuestra que los dueños de estas micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento acerca de la técnica del liderazgo, y ellos creen que lo aplican de forma correcta.

El 100% de los representantes mencionaron que la comunicación y el poder de convicción (Tabla 3). Hoy en día la comunicación es de suma importancia para un líder y su colaborador, para poder tener un buen clima laboral, para el fortalecimiento de la empresa.

El 100% de los representantes afirman que “Si” son un buen líder en la empresa (Tabla 3). Podemos notar que ser un buen líder tiene sus beneficios ayuda a resolver

problemas que puede a ver entre los colaboradores, basada en la comunicación y los valores entre líder y trabajador.

El 90.32% de los representantes afirmaron que “Si” promueven trabajo en equipo y el 9.67% “No” promueve el trabajo en equipo (Tabla 3). Esto demuestra que aplican el trabajo en equipo, ya que es de suma importancia en estas pequeñas empresas para poder facilitar las labores a la hora del trabajo, con la finalidad de que haya coordinación entre ellos.

El 100% de los representantes afirmaron que “Si” ayuda a resolver los errores de sus colaboradores (Tabla 3). Esto demuestra que en estas micro y pequeñas empresas existe confianza entre el líder y trabajador, lo cual les permite tener una buena comunicación, permitiéndoles contarles sus problemas, ya sean familiares o laborales.

El 100% de los representantes afirmaron que “Si” el liderazgo es primordial en las organizaciones (Tabla 3). Esto nos indica que las micro y pequeñas empresas aplican de forma empírica el liderazgo, basado en sus experiencias, ya que liderar bien a sus colaboradores les permitirá crear un buen clima organizacional dentro de estas pequeñas empresas.

El 90.32% de los representantes mencionaron que los tipos de líderes que necesita su empresa, son líderes desarrolladores de personas y equipos, el 9.67% son líderes que fomenten el trabajo en equipo (Tabla 3). Esto quiere decir que el líder trabaja en equipo y de la mano de sus colaboradores, con la finalidad de cumplir el objetivo de la empresa.

El 100% de los representantes mencionaron que “Si” ofrecen un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente (Tabla 3). Esto nos indica que existen negocios eficientes que brindan un liderazgo adecuado hacia sus trabajadores orientándoles. Entonces podemos ver que el líder está ejerciendo un buen liderazgo hacia sus

trabajadores, cumpliendo los objetivos propuestos y manteniendo a sus trabajadores satisfechos al igual que sus clientes.

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre 31 a 50 años, son de género masculino. La mayoría tiene un grado de instrucción de secundaria y son dueños de los negocios, La minoría tienen de 4 a 6 años en el cargo.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen objetivo de creación generar ganancias. La mayoría tiene trabajando a personas no familiares en su empresa y tiene un número de 6 a 10 trabajadores. La minoría tiene de 0 a 3 años de permanencia en el rubro.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino de Gestión de Calidad, conocen de técnicas modernas como el marketing, consideran que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento, la gestión si ayuda a cumplir los objetivos y metas, las competencias propias de un líder es la comunicación y el poder de convicción, se consideran buenos líderes en la empresa, ayudan a resolver los errores de sus colaboradores, tienen en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. La mayoría si promueve el trabajo en equipo y el tipo de líder que necesitan en su empresa son líderes desarrolladores de personas y equipos. La minoría tiene cierto conocimiento acerca del liderazgo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.2 Recomendaciones:

Fortalecer conocimiento sobre el liderazgo, acerca de los negocios y poder ejercer un buen liderazgo, asimismo, asistir a charlas motivacionales o capacitaciones basadas en liderazgo, para un mejor desempeño en su labor de trabajo, para poder posicionarse en el rubro que ejerce, manteniendo a los clientes satisfechos.

Invertir más en su local y en las capacitaciones hacia el personal, ya que son ellos los que interactúan con los clientes, deben realizar más innovaciones en el local para que el cliente se pueda sentir a gusto y tener una mejor experiencia a la hora de ir a consumir, invirtiendo su propia capital para que pueda generar sus propias ganancias y sean líquidas. También mantener a sus trabajadores satisfechos y reconociéndolos por su trabajo.

Brindar una adecuada gestión de calidad hacia sus trabajadores y mejorar su rendimiento, el líder tiene que lograr que sus trabajadores se sientan cómodos y satisfechos en su puesto de trabajo o a la hora de realizar sus actividades, mejorando la relación entre líder y trabajador, fomentando una comunicación asertiva en la empresa, implantando valores. Con la finalidad de que se puedan cumplir las metas trazadas por la empresa, pero sobre todo un buen liderazgo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andina, (2018). *Economía peruana creció 3.77% entre enero y agosto de 2018.*

Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-economia-peruana-crecio-377-entre-enero-y-agosto-2018-728481.aspx>

Aranda, J (2017). *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del casco urbano*

de *Chimbote*, 2016. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3340/MICROEMPRESAS_GESTION_DE_CALIDAD_CALIDAD_TOTAL_ARANDA_SERN AQUE_JHON_ERICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bornstein, J (2017). *22 cualidades que hacen a un líder.* Recuperado de:

<https://www.entrepreneur.com/article/273183>

Cañari, A (2017). *Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales.*

Recuperado de: <https://blogs.usil.edu.pe/relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales>

Carranza. G (2018). *El Comercio. Líderes, justo a tiempo.* Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/lideres-justo-noticia-489113>

Castillo, C (2017). *Chile: El 43% de las pymes cree que la situación mejorará en los próximos 6 meses.* Recuperado de: <http://www.america-retail.com/chile/chile-el-43-de-las-pymes-creo-que-su-situacion-mejorara-en-los-proximos-6-meses/>

CEPYME, (2018). *La economía española es una de las más dependientes de las pymes de toda Europa.* Recuperado de: <https://cepymenews.es/la-economia-espanola-una-las-mas-dependientes-las-pymes-toda-europa>

- El Comercio, (2014). *El Comercio. Efectivas: prueban que mujeres tendrían un mayor liderazgo*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/viu/actitud-viu/efectivas-prueban-mujeres-tendrian-mayor-liderazgo-319394>
- El Comercio, (2016). *El 56% de las mypes cree que su negocio mejorará hasta el 2021*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/56-mypes-creo-negocio-mejorara-2021-222504>
- El Comercio, (2018). *El 80% de las empresas exportadoras peruanas son mypes, según ComexPerú*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru-80-empresas-exportadoras-son-mypes-noticia-542022>
- El Peruano, (2016). *Perú es el país que más redujo la pobreza en América Latina*. Recuperado de: <http://www.elperuano.com.pe/noticia-peru-es-pais-mas-redujo-pobreza-america-latina-39425.aspx>
- El Peruano, (2018). *Gobierno ratifica apoyo a las mypes*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-gobierno-ratifica-apoyo-a-mypes-66377.aspx>
- El Peruano (2018). *Financiamiento para las mypes*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-financiamiento-para-mypes-66513.aspx>
- García, J (2016). *Psicología y Mente. Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales*. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>
- Gaytán, V (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/409/MYPE_ESTILO_DEL_LIDERAZGO_CARISMATICO_VIOLETA_MAGALI_GAYTAN_AMADO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gestión, (2014). *Solo 3.6% de mypes formales están en capacidad de exportar sus productos*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/3-6-mypes-formales-capacidad-exportar-productos-7521>

Gestión, (2017). *Perú ocupa cuarto lugar en emprendimiento en Latinoamérica*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/peru-ocupa-cuarto-lugar-emprendimiento-latinoamerica-132566>

Jauregui, Y (2017). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1820/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_JAUREGUI_BACA_YENNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La República, (2017). *Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/844756-solo-el-1-de-empresas-ha-obtenido-certificacion-iso-9001-en-el-peru>

La República, (2018). *Mypes representan el 98% de empresas que le venden al Estado*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/sociedad/1244860-mypes-representan-98-empresas-le-venden>

Macías, J (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita*. (Tesis de grado). Universidad Estatal

- Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/867/1/MACIAS%20BAQUE%20JOSE.pdf>
- Navarro, F (2016). *La gestión de la calidad total (TQM)*. Recuperado de:
<https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Palacios, A (2018). *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas*. Recuperado de:
<https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Peru21, (2017). *Produce presentó medidas para impulsa a las mypes*. Recuperado de:
<https://peru21.pe/economia/produce-presento-medidas-impulsar-mypes-76539>
- Quezada, B (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. (Tesis de grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>
- Ríos, M (2019). *Produce: Informalidad de las micro y pequeñas empresas cayó en 10 puntos porcentuales*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/produce-informalidad-micro-pequenas-empresas-cayo-10-puntos-porcentuales-257428>
- Rodríguez, Y (2017). *10 grandes características de un líder*. Recuperado de:
<https://confilegal.com/20170816-10-grandes-caracteristicas-del-liderazgo/>
- Salinas, C (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey,*

año 2017. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huarney, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salosny, M (2017). *Así debe ser el rol del líder dentro de los equipos de trabajo*. Obtenido de: <http://blog.smartcoach.global/asi-debe-ser-el-rol-del-lider-dentro-de-los-equipos-de-trabajo>

Temple. I (2014). *El Comercio. Comunicar para liderar*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/comunicar-liderar-ines-temple-378092>

Temple. I (2018). *El Comercio. Un líder que me inspire*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/lider-me-inspire-ines-temple-noticia-526579>

Temple. I (2018). *El Comercio. El líder que Soñamos*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/lider-sonamos-ines-temple-noticia-494296>

Torres, J (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio – rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urcelay, J (2016). *¿Qué es el liderazgo? Un intento de explicación sencilla*. Recuperado de: <https://jaimeurcelay.me/2016/01/09/jaime-urcelay->

69/?fbclid=IwAR2xkmsuR2IhU4D8r9Mggo-zvYSfmMMCy_0E4nIegroCh-
sCmJKVaMCZFiw

Urizar, S (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>

Valenzuela, I (2015). *La importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad*. Recuperado de: <http://www.hispacolex.com/wp-content/uploads/documents/pdf/ARTICULO%20IGNACIO%20GACETA%205.pdf>

Anexos

Anexo 1.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados									X							
10	Análisis e Interpretación de los resultados										X						
11	Redacción del informe Preliminar											X					
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												X				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2.

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	15	30	4.50
• Fotocopias	15	10	1.50
• Empastado			
• Papel Bond A -4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total	80.00	42.00	106.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10		10.00
Sub total	10		10.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total	155.00	11	400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total	218.00	15	652.00

Anexo 3.**Cuadro de Sondeo**

N°	Razón social	Dirección
1	Pollería Rikoton Chicken	Jr. Enrique Palacios 411 Jr. Prolongación Leoncio Prado 393 – Chimbote 02803
2	Pollería Gastón	Av. Pardo 456 – Chimbote
3	Pollería Granja Linda	Av. Pardo 545 – Chimbote
4	Pollería y Parrilladas Delca's	Av. Pardo 576 – Chimbote 02803
5	Pollos a la brasa Sayuri	Jr. Alfonso Ugarte 404 – Chimbote
6	Pollería Cesar's	Jr. Alfonso Ugarte 581 – Chimbote 02803
7	Pollería Alfa Mas	Jr. Leoncio Prado 520 – Chimbote 02803
8	Pollos a la brasa Mirko	Jr. Manuel Villavicencio 417 – Chimbote
9	Pollería Fiesta	Jr. Alfonso Ugarte 408 – Chimbote
10	Pollería Napos Chicken	Jr. Ladislao Espinar 565 – Chimbote 02803
11	Panadería y Pastelería Don Lolo y Pollería	Jr. Manuel Villavicencio 428 y Jr. Leoncio Prado – Chimbote
12	Pollería Barrunto	Jr. Alfonso Ugarte 427 – Chimbote
13	Pollería Kikiriki Chicken	Jr. Manuel Ruiz 337 – Chimbote 02803
14	Momos	Jr. Ladislao Espinar 472 – Chimbote 02803
15	Pollería Mi Pollo	Av. Enrique Meiggs 2476 – Chimbote 02804
16	Pollería El Sabor	Av. José Balta 817 – Chimbote 02801
17	Pollería El Sabroso	Av. José Balta 1059 – Chimbote 02801
18	Pollos a a brasa Don Morillas	Av. Pardo #1164 – Chimbote (Frente al Cielo Azul)
19	Pollería El Gigante	Av. José Balta 1057 – Chimbote 02801
20	Cevichería y Pollería Angie	Dos de mayo – Chimbote 02801
21	Pollería Oscars	Mercado El Trapecio, 2 B – Chimbote 02804
22	Pollería Karlita	Av. Enrique Meiggs 2605 – Chimbote

23	Rest. Pollería el Milagro	Jr. Miguel Grau Mz. V Lt. 23 ^a 1, Pje. 2 de Mayo – Chimbote
24	Pollos a la brasa Los Delfines	Jr. Leoncio Prado 1380 – Chimbote 02801
25	Polleria El Palenque	Jr. Guillermo Moore – Chimbote 02803
26	Polleria Las Brisas	Av. Enrique Meiggs, Florida Alta 2156 – Chimbote
27	Polleria Freesy	Mariano Melgar, 2 de mayo Mz. 18 – Lt 11 – Chimbote
28	Polleria Riveras	Av. Enrique Meiggs, Florida Alta 2275 – Chimbote
29	Pollos a la brasa Nissi	Jr. Leoncio Prado 512 – Chimbote
30	Polleria Taty's	P.J. 2 de mayo Mz. Z1 Jr. San Martín – Chimbote
31	Polleria Los Angeles	Calle Los Angeles, 2 de mayo Mz. 55 Lt. 10 – Chimbote

Anexo 4.

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2018”**. Para obtener el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción

- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

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

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?

- a) Si
- b) No

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

- a) Comunicación.

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

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

- a) Si
- b) No

19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?

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

23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?

- a) Si
- b) No

Anexo 5.

Hoja de Tabulación

Características generales de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 – 30 años	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	64.5
	31 – 50 años	IIIIIIIIII	11	35.5
	51 a más años			0.0
	Total	IIIIIIIIIIII - IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	31	100.0
Genero	Masculino	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	25	80.7
	Femenino	IIIIII	6	19.3
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII - IIIIII	31	100.0
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.0
	Primaria		0	0.0
	Secundaria	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	19	61.2
	Superior no universitaria	IIIIIIIIII	10	32.2
	Superior universitaria	II	2	6.4
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII - IIIIIIIIIII - II	31	100.0
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII IIIIIIIIIII	20	64.5
	Administrador	IIIIIIIIII	11	35.5
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII - IIIIIIIIII	31	100.0
	0 a 3 años	IIIIIIII	8	25.8

Tiempo que desempeña en el cargo	4 a 6 años	IIIIIIIIII	12	38.7
	7 a más años	IIIIIIIIII	11	35.5
	Total	IIIIIII - IIIIIIII II – IIIIIIIII	31	100.0

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Frecuencia	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIIIIIII III	14	45.1
	4 a 6 años	IIIIIIII	10	32.2
	7 a más años	IIIIIII	8	25.8
	Total	IIIIIIIIII - IIIIIIII - IIIIIIII	31	100.0
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIII	9	29.0
	6 a 10 trabajadores	IIIIIIII III	15	48.3
	11 a más trabajadores	IIIIII	7	22.5
	Total	IIIIIIII-IIIIIIII IIII-III	31	100.0
Las personas que trabajan en su empresa	Familiares	IIII	5	16.1
	Personas no familiares	IIIIIIII IIIIIIII IIIII	26	83.8
	Total	IIII-IIIIIIII IIIIIIIII IIIII	31	100.0
Objetivo de creación	Generar ganancias	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
	Subsistencia		0	0.0

	Total	IIIIIIII IIIIIII IIIIII I	31	100.0
--	--------------	------------------------------	-----------	--------------

Características de gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Frecuenta	Tabulación	Frecuenci a Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento de la gestión de calidad	Si	IIIIIIII IIIIIII IIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIII IIIIII I	31	100.0
Conoce de técnicas modernas	Benchmarking		0	0.0
	Marketing	IIIIIIII IIIIIII IIIIII I	31	100.0
	Empowerment		0	0.0
	Las 5 S		0	0.0
	Outsourcing		0	0.0
	Otros		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIII IIIIII I	31	100.0
Dificultades para la implementaci ón de gestión de calidad	Poca iniciativa	IIIIIIII IIII	15	48.3
	Aprendizaje lento	IIIIIIII IIII	16	51.6
	No se adapta a cambios		0	0.0
	Desconocimie nto del puesto		0	0.0

	Otros		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIII - IIIIIIII IIIII	31	100.0
Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	IIIIIIII IIIII	15	48.3
	La evaluación	IIIIIIII IIIII	16	51.6
	Escala de puntuaciones		0	0.0
	Evaluación de 360°		0	0.0
	Otros		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIII - IIIIIIII IIIII	31	100.0
La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas	Si	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIIIII I	31	100.0
Conocimiento acerca del liderazgo	Si	IIIIIIII IIIIIIIII	20	64.5
	No	IIIIIIII I	11	35.4
	Total	IIIIIIII IIIIIIIII - IIIIIIIII I	31	100.0
Competenci as propias de un lider	Comunicación		0	100.0
	Comunicación y el poder de convicción	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIIIII I	31	0.0
	Comunicación y el saber escuchar		0	0.0

	Ninguna		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
Es un buen líder en la empresa	Si	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
Promueve trabajo en equipo	Si	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
Ayuda a resolver los errores de sus colaboradores	Si	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
El liderazgo es primordial en las organizaciones	Si	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII I	31	100.0
Tipos de líderes que necesita su empresa	Que construyan un proyecto futuro		0	0.0
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	IIIIIIII IIIIIIII IIIIIII	28	90.3
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	III	3	9.6

	Total	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIII -III	31	100.0
Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	Si	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIIIII I	31	100.0
	No		0	0.0
	Total	IIIIIIII IIIIIIIII IIIIIIII I	31	100.0

Anexo 6.

Figuras

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018

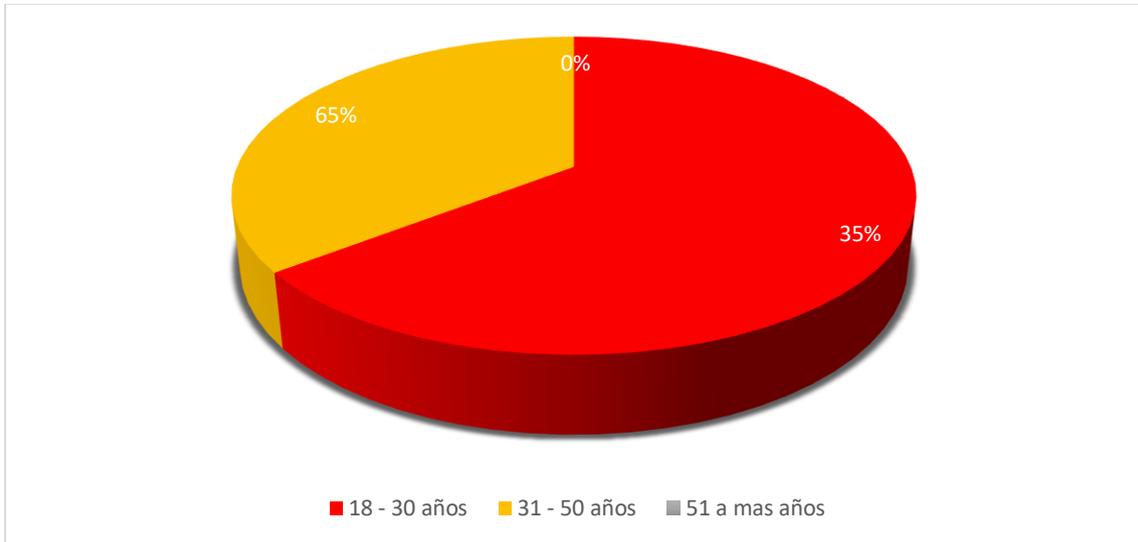


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

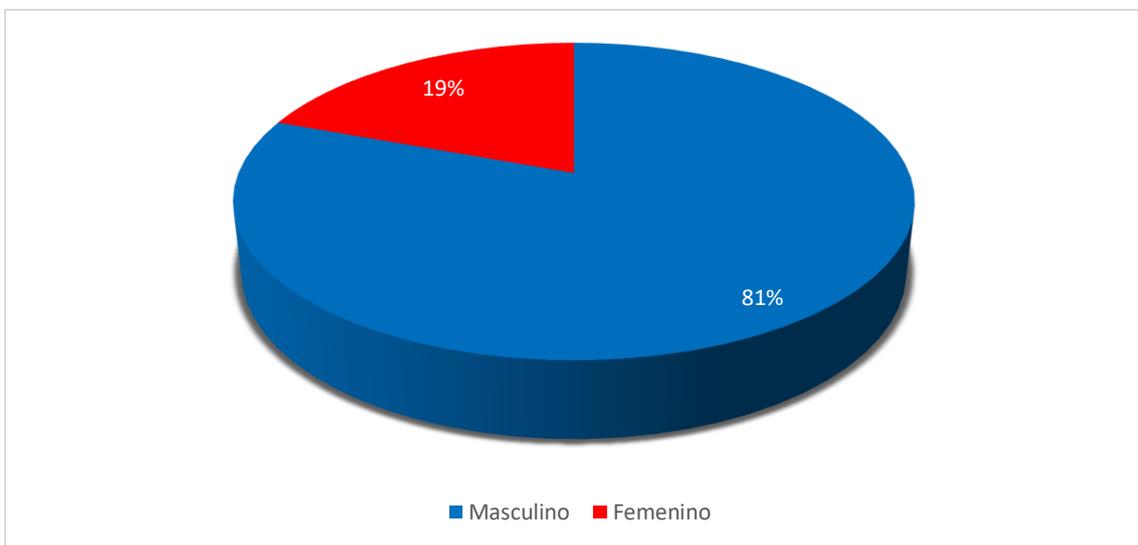


Figura 2. Género de los representantes

Fuente. Tabla 1



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

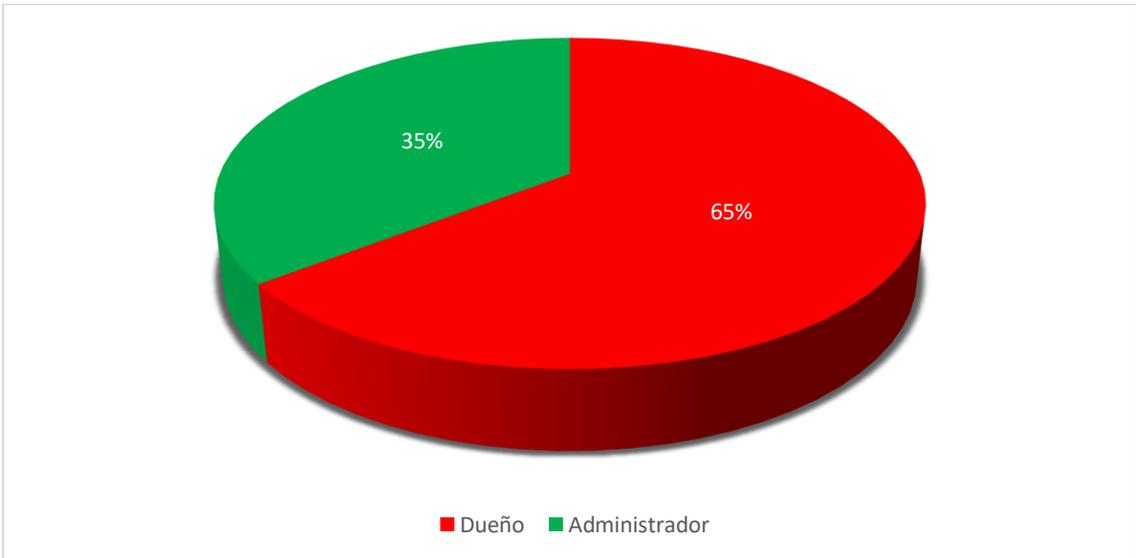


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes
Fuente. Tabla 1

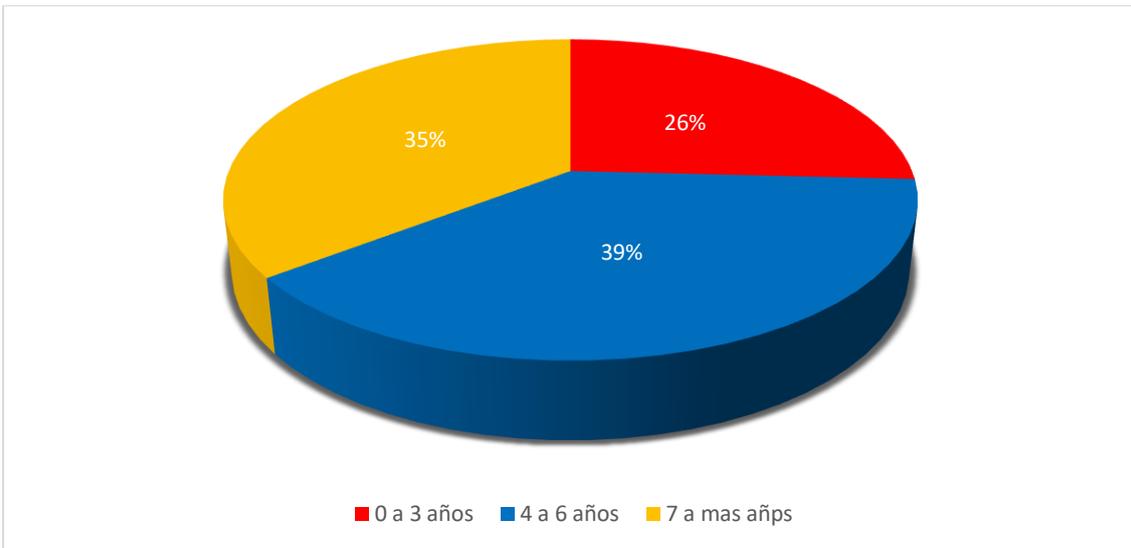


Figura 5. Tiempo que desempeñan los representantes en el cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018

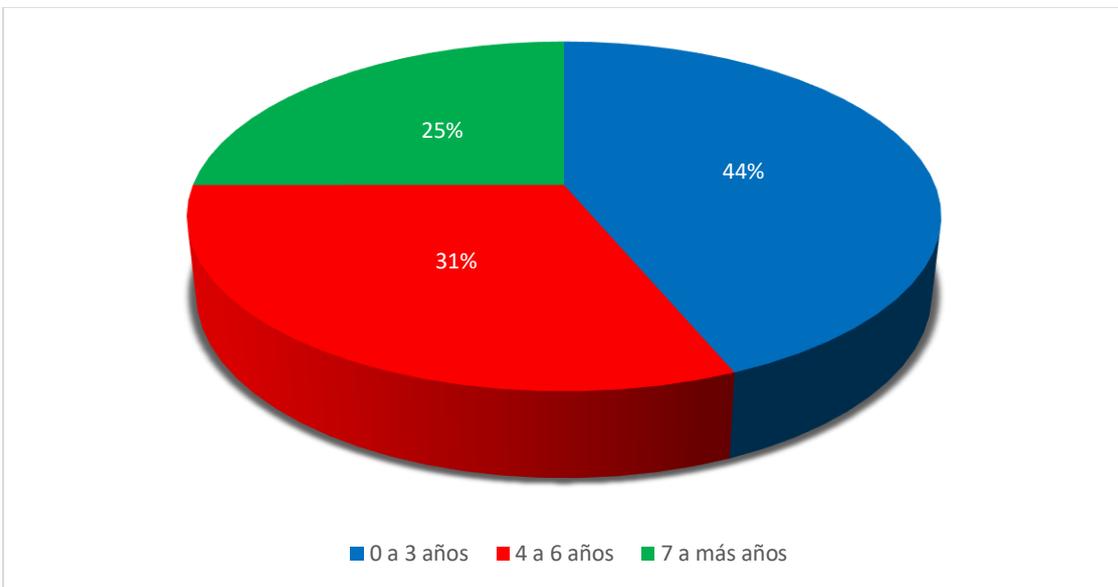


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2



Figura 7. Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas
Fuente. Tabla 2

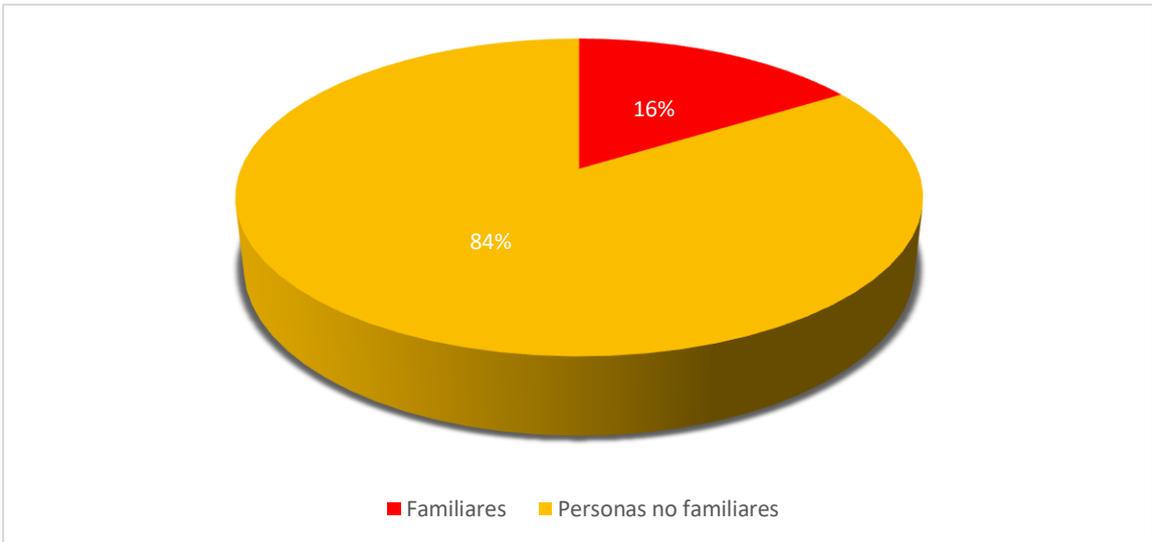


Figura 8. Vinculo de las personas que trabajan en su empresa
Fuente. Tabla 2

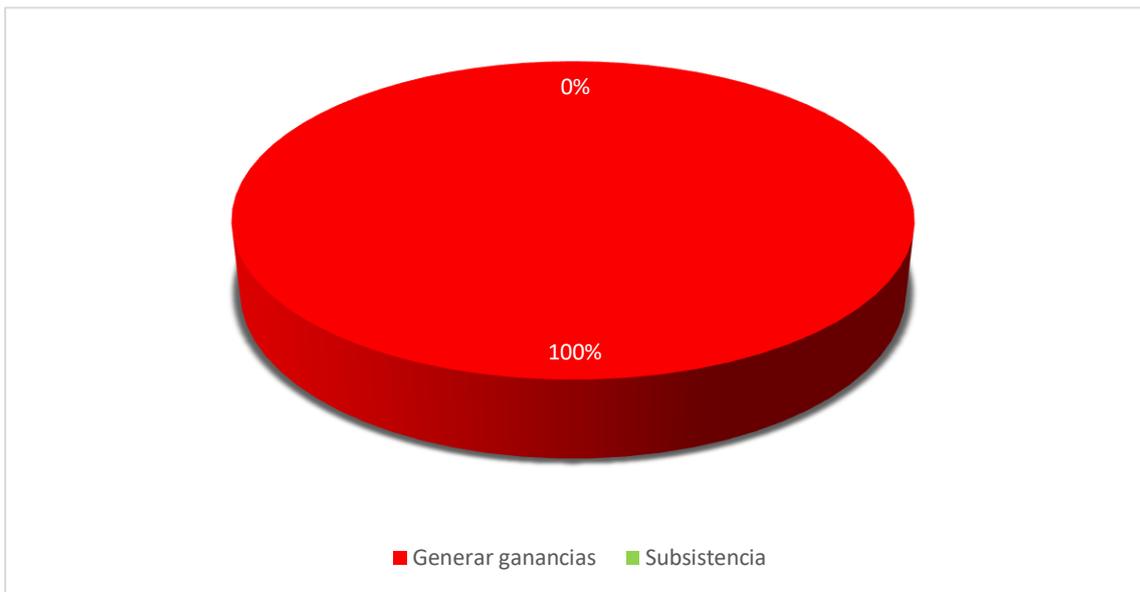


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018

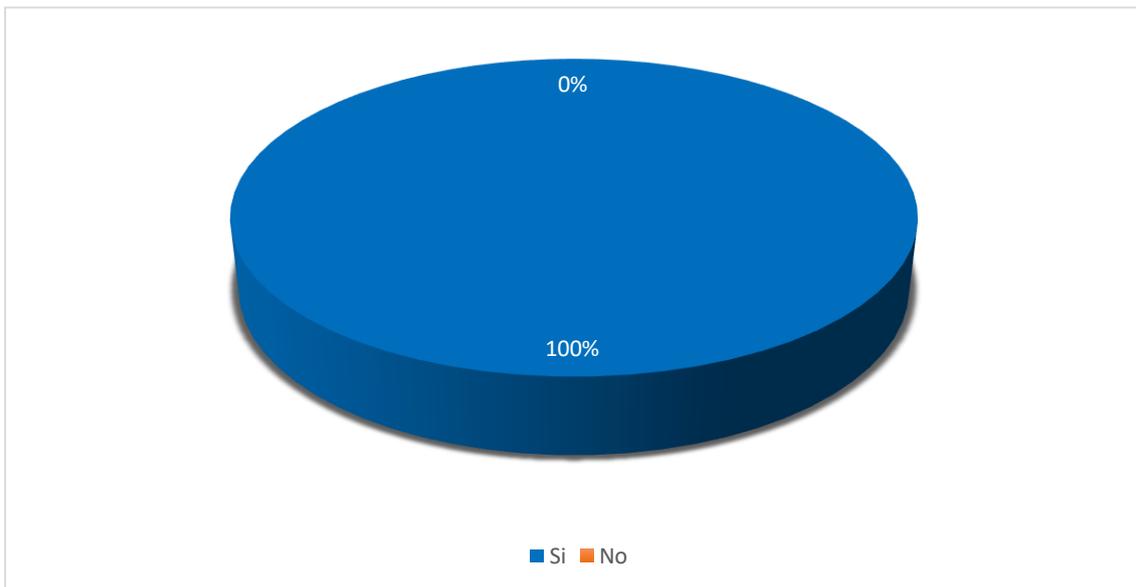


Figura 10. Conocimiento del término de la Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

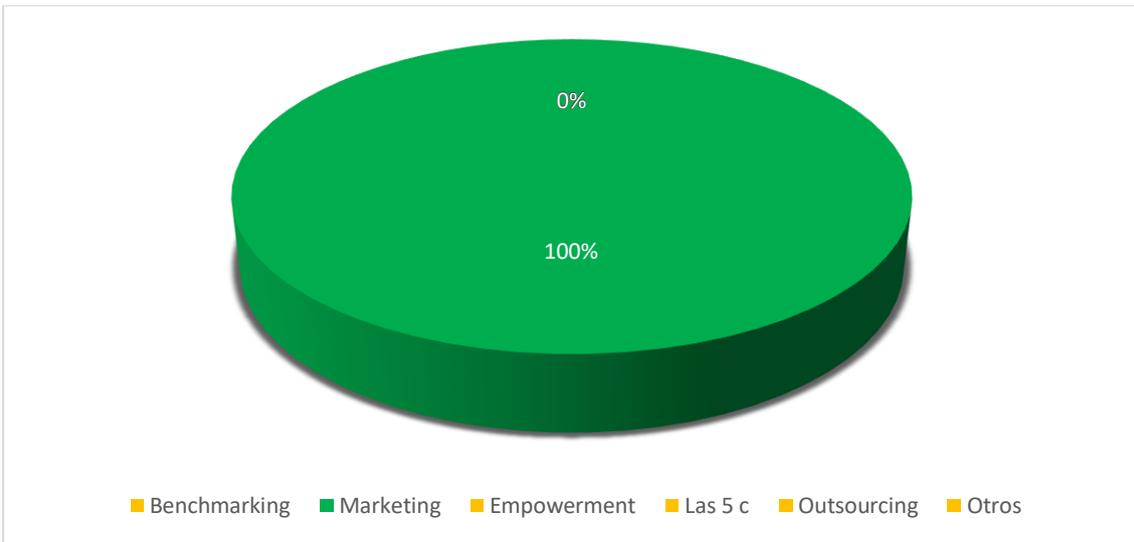


Figura 11. Conocimiento de las técnicas modernas

Fuente. Tabla 3

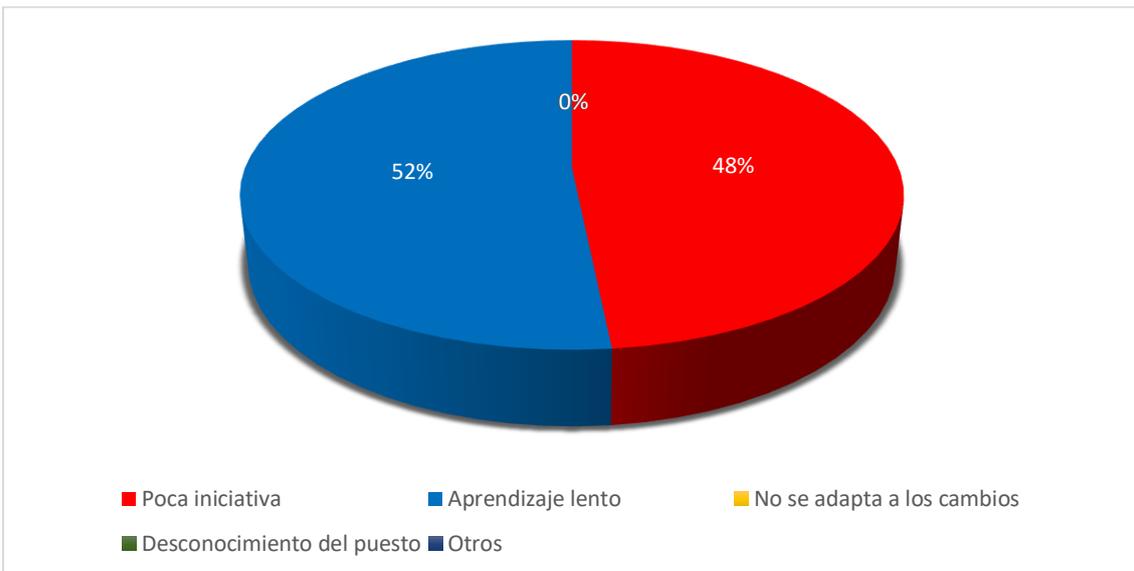


Figura 12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

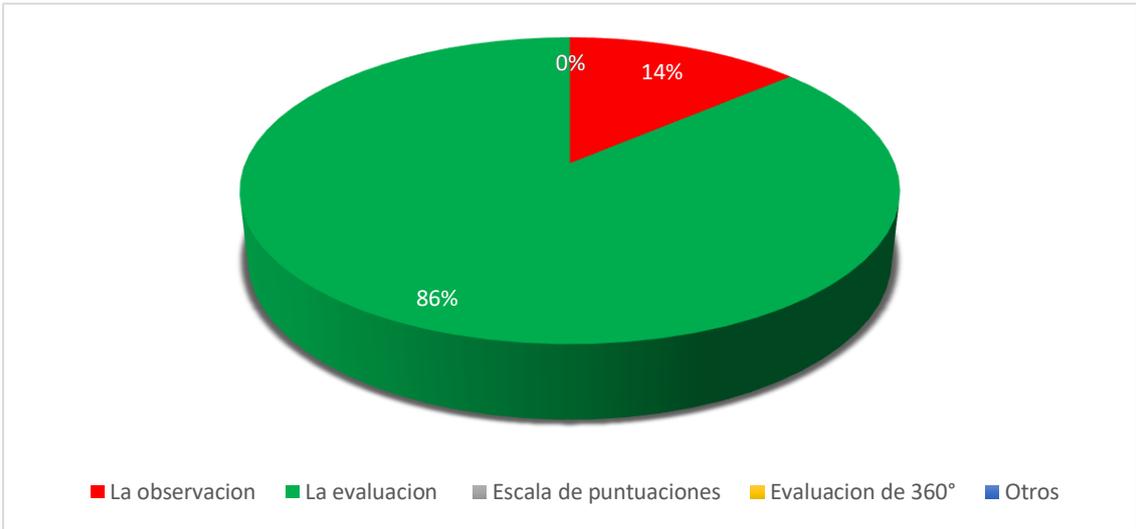


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente. Tabla 3

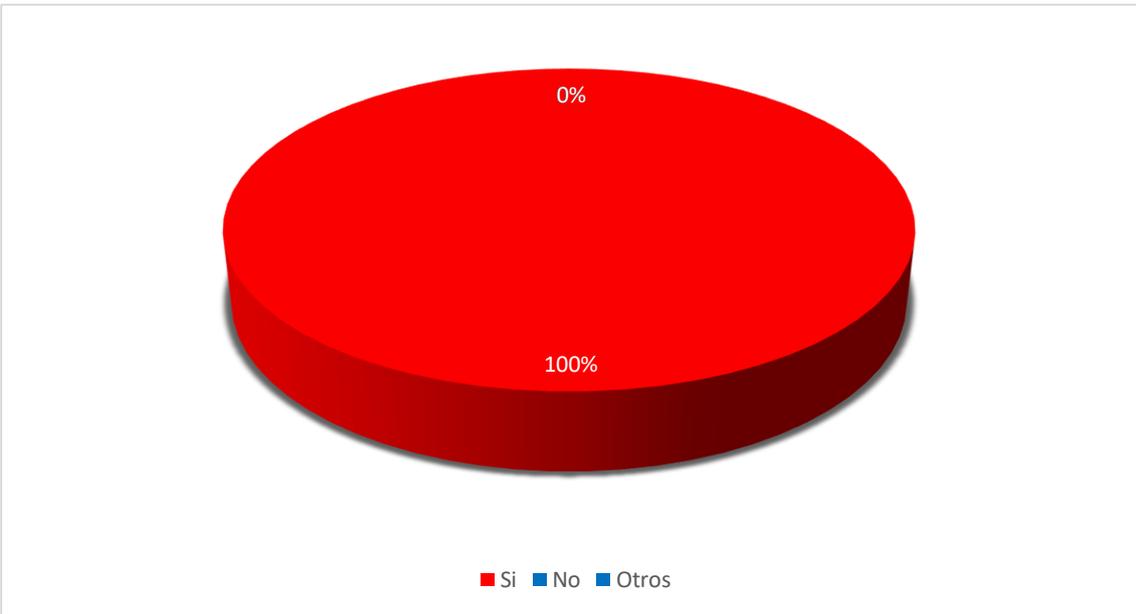


Figura 14. Contribuye la gestión de calidad al rendimiento

Fuente. Tabla 3

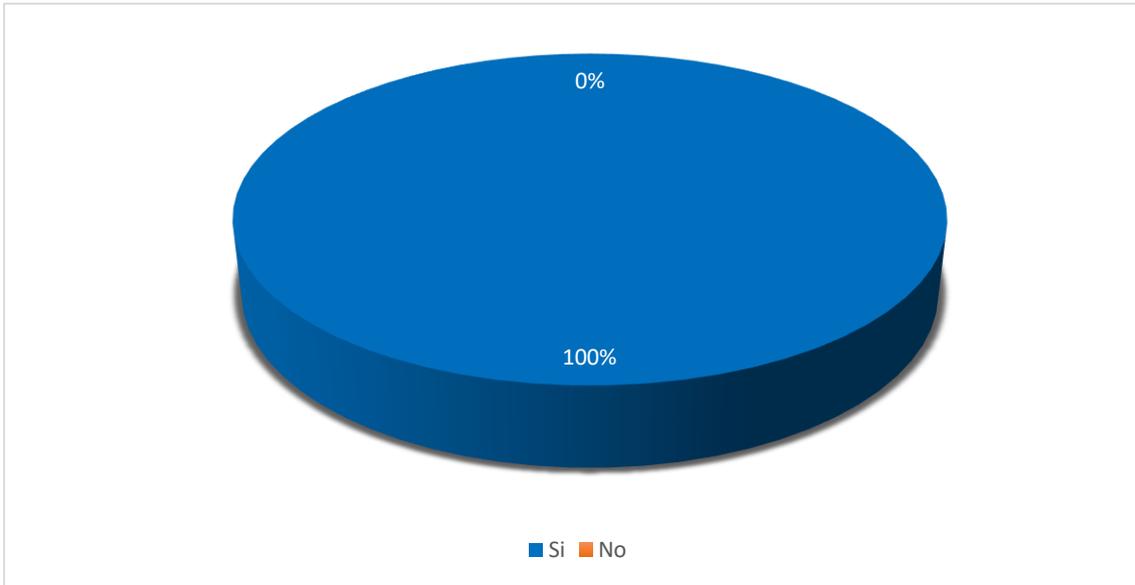


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas
Fuente. Tabla 3

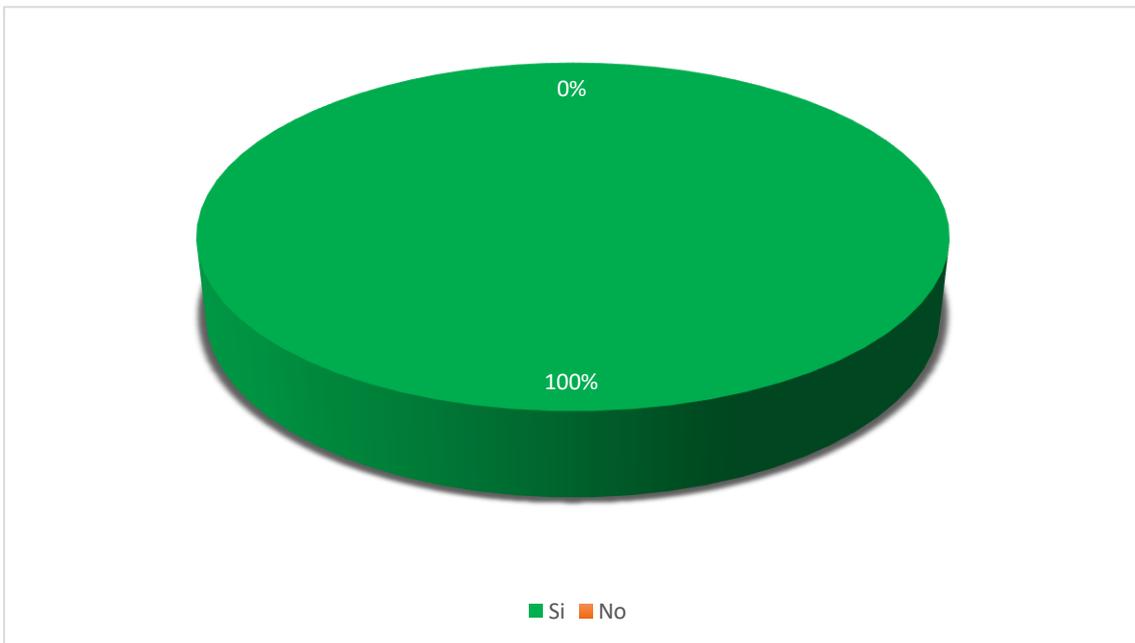


Figura 16. Conocimiento acerca del liderazgo
Fuente. Tabla 3



Figura 17. Competencias propias de un líder
Fuente. Tabla 3

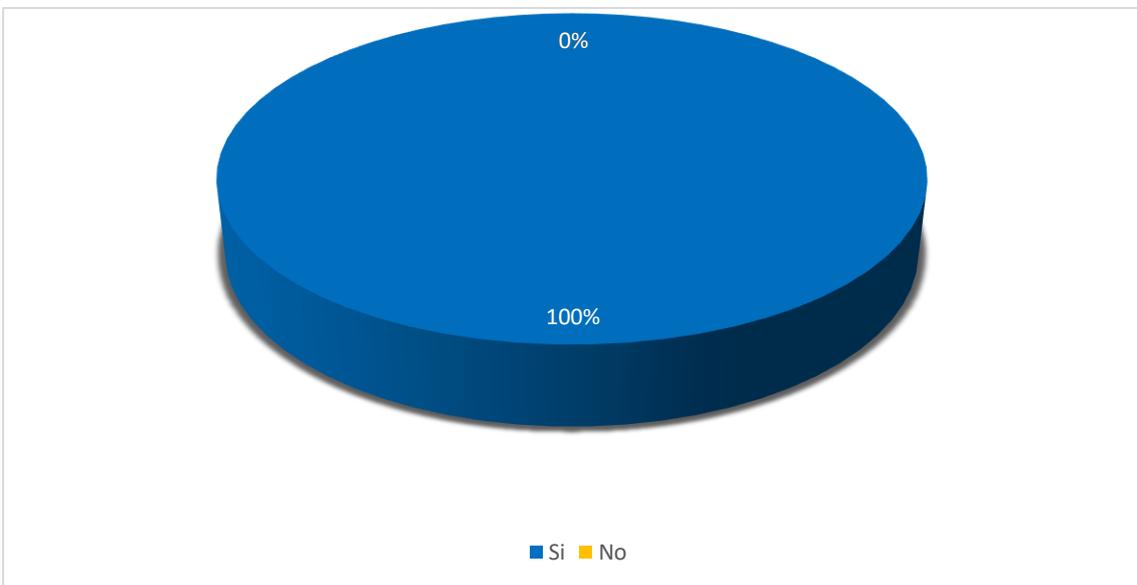


Figura 18. Es un buen líder en la empresa
Fuente. Tabla 3

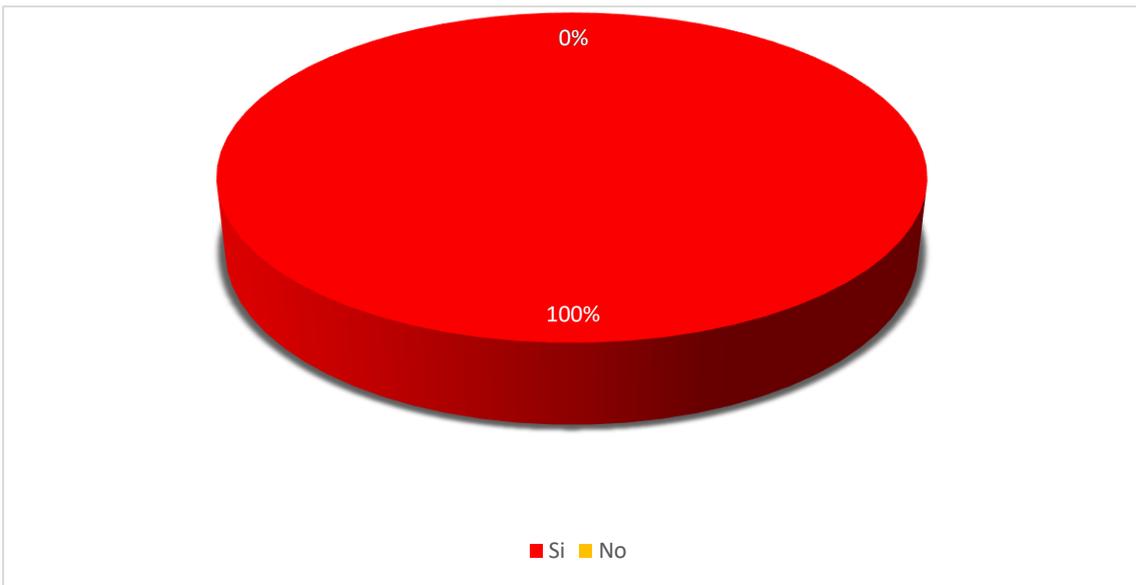


Figura 19. Promueve trabajo en equipo
Fuente. Tabla 3

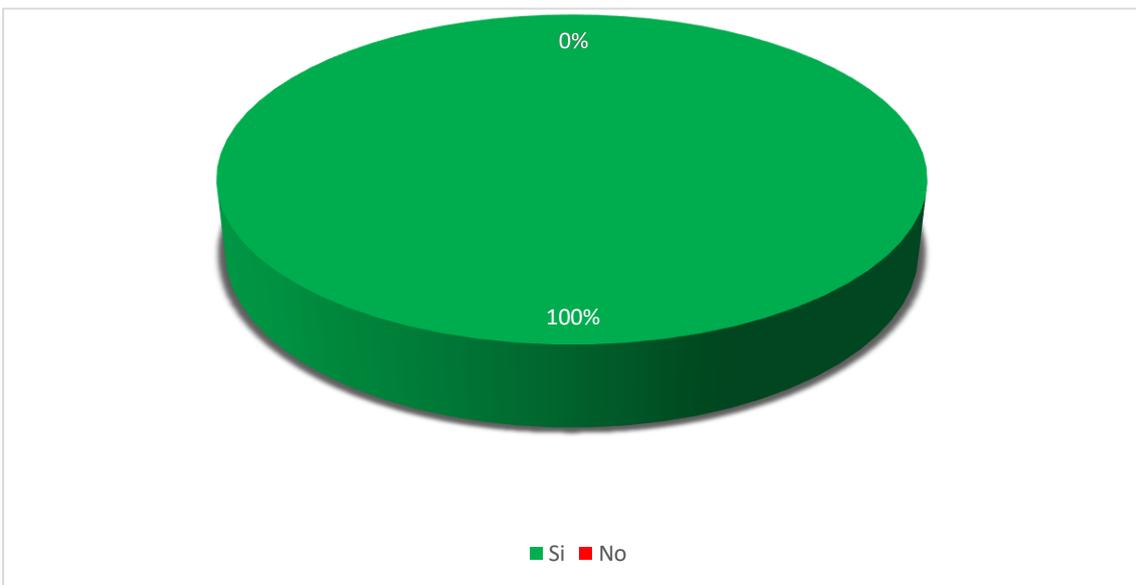


Figura 20. Ayuda a resolver los errores de sus colaboradores
Fuente. Tabla 3

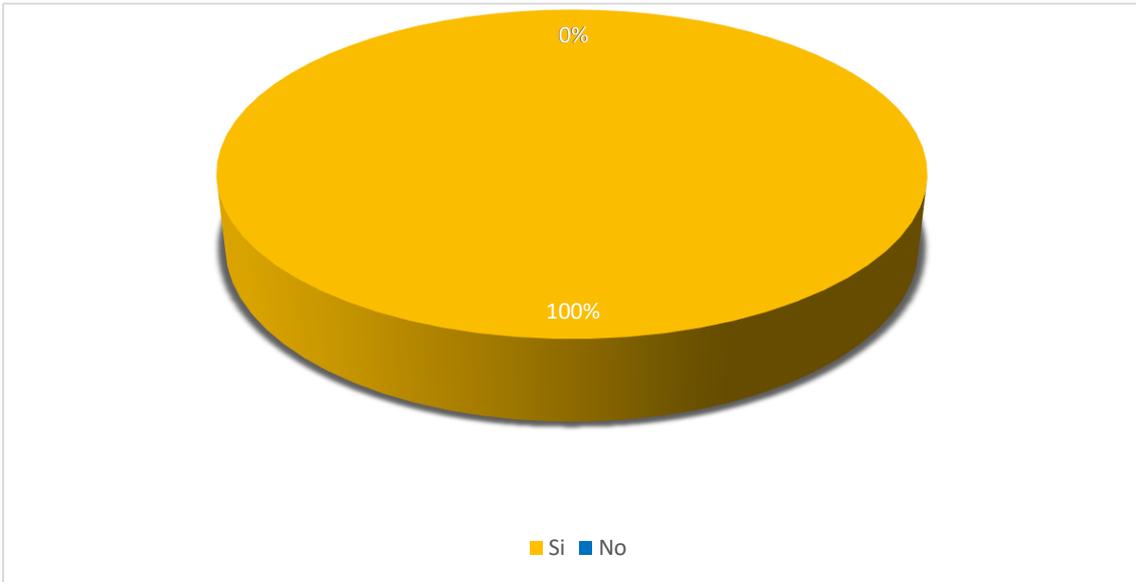


Figura 21. El liderazgo es primordial en las organizaciones
Fuente. Tabla 3

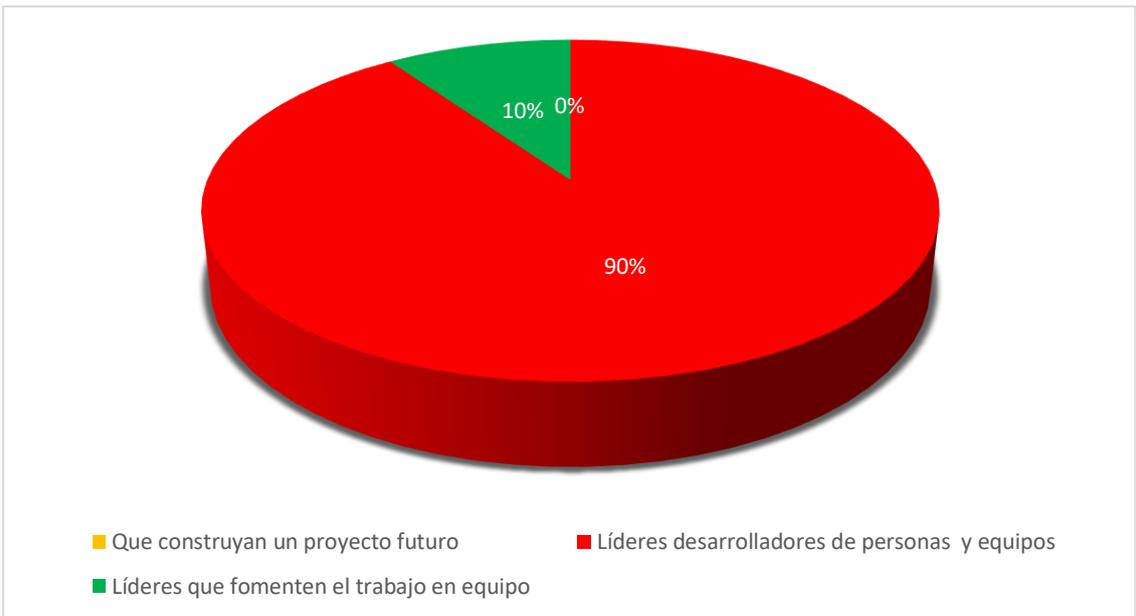


Figura 22. Tipos de líderes que necesita su empresa
Fuente. Tabla 3

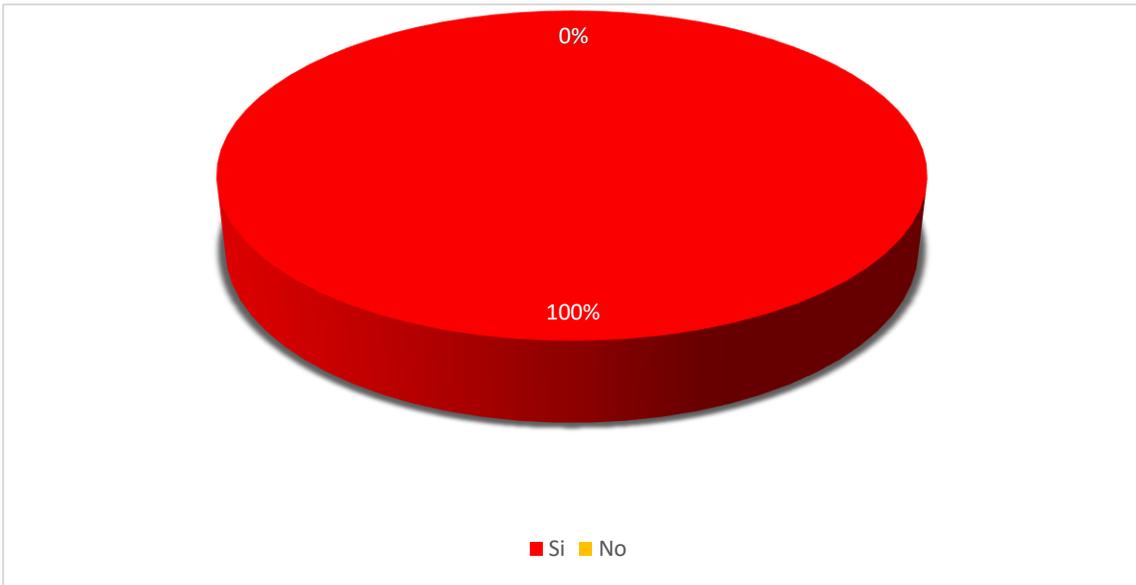


Figura 23. Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente
Fuente. Tabla 3