



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 RESTAURANTES EN
LA ZONA CÉNTRICA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2018

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

AUTORA

LAZARO LOZANO, KIARA YANILA

ORCID: 0000-0003-0300-2864

ASESORA

Mgr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE-PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Lazaro Lozano, Kiara Yanila

ORCID: 0000-0003-0300-2864

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

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por el don de la vida y por derramar muchas bendiciones, sabiduría e inteligencia, los cuales me han permitido concluir con mis objetivos y metas, sobre todo por haberme dado la fortaleza en los momentos difíciles.

A mi asesora Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia, por su apoyo en todo momento, por su paciencia, dedicación, criterio, aliento y conocimientos mediante una enseñanza de calidad.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primordialmente a Dios, por haberme dado la vida y el don de sabiduría, que me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres quienes me dan la fortaleza y el apoyo todo el tiempo para seguir adelante y a mis hermanas por su apoyo incondicional en cada instante.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 78.57% conoce el término de gestión de calidad, el 42.86% tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad y el 100% considera que el liderazgo es primordial en la organización. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas conoce el término gestión de calidad, pero tienen dificultades para su implementación debido a que no cuentan con los recursos económico, capital humano y con los conocimientos necesarios que se requieren, mencionan que si conocen el término liderazgo y es fundamental el trabajo en equipo para el éxito de las micro y pequeñas empresas.

Palabras clave: Gestión, Liderazgo, Microempresas.

ABSTRACT

The present research had as a general objective: to determine the characteristics of quality management under the leadership approach in micro and small companies in the services sector, heading restaurants in the downtown area of the Chimbote district, 2018. The research was not designed experimental-transversal, for the collection of information, a sample population of 28 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 23 questions was applied through the survey technique obtaining the following results: 78.57% know the term In quality management, 42.86 have other difficulties in implementing quality management and 100% believe that leadership is essential in the organization. The investigation concludes that, most of the representatives of the micro and small companies know the term quality management, but they have difficulties for its implementation because they do not have the economic resources, human capital and the necessary knowledge required They mention that if they know the term leadership and teamwork is essential for the success of micro and small businesses

Keywords: Management, Leadership, Microenterprises

Contenido

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y gráficos.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	38
IV. METODOLOGÍA.....	39
4.1. Diseño de la investigación.....	39
4.2. Población y muestra.....	39
4.3. Definición de operacionalización de variables.....	40
4.4. Técnicas de recolección de datos.....	45
4.5. Plan de análisis.....	45
4.6. Matriz de consistencia.....	46
4.7. Principios éticos.....	48
V. RESULTADOS.....	49
5.1. Resultados.....	49
5.2. Análisis de Resultados.....	54
VI. CONCLUSIONES.....	64
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.....	49
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.....	50
Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	83
Figura 2. Género	83
Figura 3. Grado de instrucción.....	84
Figura 4. Cargo que desempeña.....	84
Figura 5. Tiempo en el cargo.....	85
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	85
Figura 7. Número de trabajadores.....	86
Figura 8. Grado de familiaridad de los trabajadores.....	86
Figura 9. Objetivo de creación	87
Figura 10. Conocimiento de la gestión de calidad	87
Figura 11. Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad.....	88
Figura 12. Dificultades de los trabajadores para la implementación de la gestión de calidad.....	88
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento	89
Figura 14. Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio....	89
Figura 15. Logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad	90
Figura 16. Conocimiento del liderazgo.....	90
Figura 17. Competencias propias de un líder.....	91
Figura 18. Liderazgo dentro de la empresa.....	91
Figura 19. Promoción del trabajo en equipo.....	92
Figura 20. Solución de errores de sus colaboradores.....	92
Figura 21. Importancia del liderazgo en las empresas.....	93
Figura 22. Tipos de líderes	93
Figura 23. Eficiencia del personal con el uso del liderazgo.....	94

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Perú, nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas empresas y aportan el 21,6% del PBI local, estimo la sociedad de comercio exterior del Perú. Advirtió que el 93,15 del total de la micro y pequeñas empresas son informales.

Eso no quiere decir que los líderes de las micro y pequeñas empresas han aparecido ahora, esto viene formándose de mucho antes solo que no todos los líderes se han ido formando con el paso del tiempo para tener mejores estrategias y así de esta manera ser mejores líderes.

A pesar de su importancia las micro y pequeñas empresas tienen problemas de Gestión de calidad y liderazgo porque tienen poca capacidad de poder administrarsus negocios de manera correcta, en cuanto al liderazgo solo tienen poca noción de lo que significa o a lo que se refiere.

Pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional por mencionar:

En España las pequeñas y medianas empresas representan el 99% de las compañías. Esto se traduce en 3´110,552 pymes, según recoge el informe “Retratos de las pymes 2015” que realiza el órgano dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo como es la subdirección general de apoyo a la pyme.

Otros datos que se pueden extraer de la subdirección general de apoyo a la pyme es que el sector servicios acumula la mayor parte de las empresas que hay en el país. El 24,3% están incluidas dentro del sector de comercio, mientras que el 56,2 se encuadran en el resto de los servicios. Se observa que las micro y pequeñas empresas en España

no adoptan una buena gestión dentro de su estructura, por ser en las mayorías empíricas, no tienen alto nivel de capacidad para liderar una organización se enfrentan al mercado sin hacer ningún tipo de estudio lo cual no favorece a la organización ya que hay bajas demandas (García, 2015).

En Argentina existen actualmente más de 600,000 Pymes, que representan más del 60% del empleo, el 45% de las ventas totales de la economía y contribuyendo al 44% del PBI y uno de cada cuatro emprendimientos existentes en el país están radicados en la ciudad de buenos aires, donde el 97% de sus empresas son pymes. Buenos aires es la segunda jurisdicción del país con mayor número de empresas y posee la mayor densidad de empresas por habitante. Las MiPymes, que comprenden el 99,5% de las empresas, emplean al 65% de los trabajadores privados formales. Unos de los grandes problemas es la escasez de información sobre la gestión de calidad y productividad de sus organizaciones, otro lado de los problemas con las que cuentan es la falta de liderazgo ya que no cuentan con la capacidad de llevar al éxito a la organización ya que no tienen el compromiso (Quiroga, 2017).

En Chile las pymes constituyen el 98 del total de las empresas formales existentes en el país y en cuanto a su contribución en empleo, actualmente el 42% de los ocupados trabaja en una empresa de menor tamaño. La pyme representa actualmente la cifra del 51,8%, según los datos entregados por el ministerio de economía, fomento y turismo a través de la cuarta encuesta longitudinal de empresas, información estudiada entre 2015 y 2016. En cuanto a las micro empresas, el estudio señaló que concentran alrededor de 44,9% y las grandes empresas 3,2% del total. Unos de las más grandes problemáticas con las que cuenta es la deficiencia en los niveles de calidad y los errores que comenten al brindar un servicio, otros de los problemas es

que no cuentan con un líder capaz de fomentar el trabajo en equipo (Aburto, 2016).

En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen corresponden al sector de micro y pequeñas empresas. Esta cantidad, de acuerdo a la sociedad de comercio exterior del Perú, aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016. Cada día está más presente esta fuerza de emprendimiento en el País, pero el gran obstáculo es la informalidad. Según datos de ComexPerú 56% de las microempresas participan en las exportaciones, número que se ha reducido en 1,5%.

Además, para las Mypes los envíos al exterior representan apenas un 2,2% del total de las exportaciones peruanas. En contraste, los envíos de las medianas y grandes empresas representan el 97,8% de las exportaciones. Las problemáticas por la que está pasando en el Perú es la poca importancia que le ponen a la gestión de calidad y liderazgo ya que no cuentan con el personal apto, tampoco toman el tiempo necesario para investigar por temas que le favorezca a la organización (Villar,2017).

Las mypes en Áncash según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88% de la población Económicamente Activa del departamento trabaja en micro, pequeñas empresas o medianas empresas. De este total, el 96,2% trabaja en las microempresas. El 9,6% (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9,2% en medianas empresas. Mientras, apenas el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas. De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo otras 1,574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores. Unos de los grandes problemas con los que cuenta es el escaso

conocimiento de gestión de calidad y liderazgo, debido a que no le toman importancia en los referidos temas, no indagan como debería ser para que su negocio surja de manera correcta (Vivar, 2014).

En el Distrito de Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro restaurantes las cuales tienen problema de gestión de calidad y liderazgo porque tienen dificultades para su implementación debido a que no cuentan con los recursos económico, capital humano y con los conocimientos necesarios que se requieren. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018? Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Para alcanzar el siguiente objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas el sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Identificar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo del liderazgo del sector servicio, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

La investigación se justifica ya que nos permite determinar el avance que han tenido las micro y pequeñas empresas en base a liderazgo en los restaurantes, demostrando valores y actitudes, también se justifica porque nos permite conocer la importancia del liderazgo para poder solucionar problemas que se presenten, antes y después de cada proceso laboral, para implementar estrategias y así pueda seguir adecuadamente en el nivel de competencia y ser líder en el mercado.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo. Fue transversal porque el estudio de investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente el año 2018. Fue descriptivo porque en el estudio de investigación se desarrolló tal y conforme se presentó en la realidad de las micro y pequeñas empresas.

Asimismo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas: las 5 primeras preguntas están referidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas; las 4 siguientes están referidas a las características de las micro y pequeñas empresas y finalmente las 14 últimas preguntas están referidas a cerca de las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Obteniendo los siguientes resultados: El 67.86% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, el 78.57%

conoce el termino de gestión de calidad, el 42.86 tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 100% considera que el liderazgo es primordial en la organización y el 46.43% necesita líderes que construya un proyecto a futuro en su empresa. La investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, conoce el termino gestión de calidad, pero tienen dificultades para su implementación debido a que no cuentan con los recursos económico, capital humano y con los conocimientos necesarios que se requieren, mencionan que si conocen el termino liderazgo ya que es fundamental el trabajo en equipo para el éxito de las micro y pequeñas empresas, sin embargo, necesitan líderes que tengan aspiraciones para que ayude a la organización a ser exitosa, lo cual permitirá obtener ganancias y ser competitivos en el mercado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Macías (2014) en su investigación *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita”* tuvo como objetivo general: Plantear un Sistema de Gestión de Calidad para los restaurantes y comedores de Montañita a través del modelo EFQM, adaptando un enfoque de gestión basado en la orientación de resultados, y planteó los siguientes objetivos generales: 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 implantación de planes de mejora que repercutan en una mejora de la satisfacción del cliente final. La metodología utilizada ha sido práctica, interactiva y personalizada, las herramientas utilizadas para hacer un seguimiento y cuantificar la satisfacción de los clientes, comprende los siguientes métodos: Método exploratorio: Existió la necesidad de familiarizarse con los establecimientos de restauración de Montañita para obtener un primer nivel de conocimiento. Evidenciándose que no existe una adecuada distribución de las áreas del establecimiento y esto impide la labor eficiente del mesero, del chef o cocinero en sus respectivos espacios de movilidad, además en la atención del cliente no se aplican parámetros para saber la satisfacción que tienen los clientes al consumir el servicio ofertado. Se pudo observar que los empleados no condicionan los servicios que prestan a la satisfacción de los mismos, ya que no existe motivación al desarrollo de las tareas

emprendidas. Método explicativo: Una vez que se ha explorado la situación y obtenido conocimientos primarios, se analizaron las causas que influyen en el surgimiento del problema, se puede deducir que una de las causas principales es que los restaurantes y comedores de Montañita no aplican un agestión adecuada de la calidad del servicio, la falta de capacitación y motivación son factores importantes que inciden en el problema identificado, el precio es otra variable que se debe de considerar a la hora de vender un producto o servicio ya que fundamental que puede fidelizar al cliente a que consuman el producto, sin dejar a un lado la variable más importante que es el servicio que estos embellecimientos deben de brindar

Método Inductivo Deductivo: Este método condujo a la obtención de conclusiones generales a partir de premisas particulares, teniendo como resultado la imperiosa necesidad de que los restaurantes y comedores de Montañita tengan como estrategia ventajas competitivas, mediante un sistema de calidad que incluya la organizacional, políticas, los procesos y los recursos que se requieren para obtener una gestión de calidad en los establecimientos gastronómico de la comuna de Montañita. El objetivo de las encuestas fue determinar la percepción de los turistas, dueños de restaurantes y comedores de Montañita en cuanto a la restauración, servicio de calidad y los servicios turísticos. La encuesta se aplicó a un total de 395 turistas que visitaron la comunidad, entre personas jóvenes y adultas los mismos que poseen un criterio formado al momento de responder cada una de las preguntas. Entrevistas, la aplicación de esta técnica fue de suma importancia porque se obtuvo de forma más directa la información sobre las dudas e inconvenientes producidos para efecto de nuestra investigación, obteniendo un resultado más pertinente. Se realizó la observación científica, donde se tomaron en cuenta cada una de las dimensiones, comportamiento y desempeño de los restaurantes y comedores de

Montañita. Los resultados que se obtuvieron de la siguiente investigación fueron los siguientes: De personas encuestadas el mayor porcentaje pertenece al sexo masculino 63%, Tenemos que entre las edades que ingresaron a la Comuna de Montañita en el feriado de Semana Santa del 2012, correspondiente al 47%, con lo que se puede concluir que la mayor parte de turistas que asisten al balneario son adultos jóvenes, el 68% de personas provinieron de la provincia del Guayas, considerando que el mayor porcentaje en su mayoría son de la ciudad de Guayaquil, existe un flujo considerable del 26% de turistas que vinieron del extranjero, en donde se deduce que el impacto turístico que tiene la Comuna Montañita es inmenso, La encuesta realizada determinó que el 65% de los turistas va en feriado a la playa, La gran mayoría de los encuestados permanece en el lugar de 1 a 3 días ya que se considera de que quedan pernoctado en la localidad o porque tienen familiares donde quedarse o simplemente se quedan a disfrutar de la comunidad, de 4-7 días el 30% permanece en el sitio tomando en cuenta que se quedan en el lugar aprovechando los días de feriado. Según los resultados arrojados en la encuesta se pudo determinar que el 54% de los encuestados viaja con su familia ya que aprovechan los días de descanso, Un alto porcentaje consideró que el servicio de atención que recibió fue bueno el mismo que corresponde al 50%, el 75% manifestaron que si afecta esta situación al desarrollo turístico de la localidad, El 73% indicaron que la calidad de atención al cliente se ha mantenido, Los resultados determinaron que el 73% consideran útil las estrategias de servicio al cliente, el 18% el liderazgo. Llegando a la siguiente conclusión: En base al trabajo realizado en la comuna Montañita se concluye lo siguiente: La aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comedores 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. El sistema de gestión de la calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente, la calidad total del servicio, cumpliendo con los intereses y expectativas de los visitantes. La aplicación de sistema de calidad permitirá mejorar la imagen turística de la Comuna Montañita y logrará su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente y como destino turístico, considerando la prestación de un buen servicio que permite cubrir expectativas del flujo de visitantes al lugar.

Urizar (2015) en su trabajo de investigación *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. 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 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 descriptivo. Para el recojo de la información se obtuvo una población muestral de 16 colaboradores de la empresa quienes se les aplicó un cuestionario, mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Se identificó que el estilo de liderazgo predominante es el Autocrático, (orientado hacia la Tarea) con un 75% por que se brindan capacitaciones a los colaboradores, Se evidencia que el 6% de colaboradores posee una tendencia participativa baja. La investigación concluye: A través de los resultados obtenidos de

la prueba de estilos de liderazgo del INCAE, se determinó el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio. Al evaluar el estilo de liderazgo liberal, se observa como el estilo de liderazgo menos utilizado en la muestra evaluada. Se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio.

Valera (2015) en su investigación *Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional*. Tuvo como objetivo general: Analizar el nuevo modelo de liderazgo aplicado en una empresa del sector automotriz, como plataforma estratégica esencial en la alineación de los objetivos organizacionales. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la percepción actual de los líderes de la empresa, respecto al nuevo modelo de liderazgo. Conocer la estructura y competencias propias del nuevo modelo de liderazgo aplicado en la empresa. Identificar estrategias que permitan alinear la práctica del modelo de liderazgo aplicado en la empresa con los objetivos organizacionales definidos por la misma. El Diseño de la Investigación es no experimental, de tipo descriptivo. Para efectos de la esta investigación el colectivo que se estudiará viene a ser la fuente de donde se obtuvo la información, este colectivo está representado por un total de 166 trabajadores de la nómina mensual de la empresa ensambladora de vehículos, ubicada en Valencia estado Carabobo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta la cual se apoyara de un cuestionario como instrumento Los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron los siguientes: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que los líderes por lo general son personas que ingresan a la empresa con muchas expectativas pero con el tiempo sienten poco entusiasmo en su

trabajo al ver como se asignan las posiciones de liderazgo que surgen dentro de la organización, por lo que es necesario realizar ajustes y cambios en el estilo de liderazgo aplicado o siempre se les trata de la misma manera a el mismo empleado o el líder no se adapta a las diferentes situaciones o estilos de liderazgos denominados por la organización. Por lo que se puede concluir que cada persona posee características que lo hacen diferente de los demás, y esa misma persona puede tener necesidades diferentes en diversas etapas de su vida laboral, es por ello que el liderazgo debe ser dinámico y debe enfocarse en extraer lo mejor de cada trabajador no en cambiarlo. Llegando a la siguiente conclusión: Las empresas de hoy requieren contar con un modelo de liderazgo carismático y participativo, utilizando las estrategias y técnicas de desarrollo para que cada día siga creciendo y aumentando la confianza de la masa laboral en la organización. Por lo que se deduce del presente trabajo según los datos arrojados por el cuestionario realizado a los Coordinadores, Supervisores, Gerentes y Directores, que todo aquel que esté ligado al manejo de personal; debe estar preparado técnicamente y capacitado en el área de acuerdo a las exigencias del modelo de liderazgo de la organización. El modelo de liderazgo con el que actualmente se cuenta, es un modelo completo que busca abarcar todas las necesidades para que los líderes de la organización puedan ejercer un papel importante antes sus equipos de trabajo. Es un modelo basado en el liderazgo carismático, aun cuando ha sido muy cambiante en el tiempo, donde se emplean componentes verbales y no verbales que transmiten seguridad expresando claramente los objetivos que se requieren alcanzar. Va enfocado en una visión de futuro y formas convencionales de lograr esa visión y la capacidad de comunicarla a los demás.

Antecedentes Nacionales

Espinoza (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transformacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio Rubro Restaurantes Turísticos del distrito de Huaraz. Describir las principales características del Estilo de Liderazgo Transformacional de los micros y pequeñas del Sector Servicio Rubro Restaurantes Turísticos del distrito de Huaraz. La investigación fue de diseño no experimental transaccional-descriptiva-cuantitativo. Se utilizó una población muestral de 7 micro y pequeñas empresas, usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: El 85,71% tiene 21-30 años de edad, el 57,14% son de sexo femenino. el 42,86% tienen un nivel superior no universitario, el 28,57% casi siempre hacen que los demás se sientan bien al estar cerca de ellos de vez en cuando, el 57,14% a veces sienten que otros tienen fe en ellos, el 57.14% de los trabajadores están bastante orgullosos de estar asociado con el gerente, el 57.14% tienen un nivel moderado de influencia idealizada, el 42,86% manifiesta que sólo a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, el 57,14% manifiesta que sólo a veces el gerente explica mediante imágenes lo que se puede hacer, el 42,86% manifiesta que a veces el gerente ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo, el 71,43% tienen un nivel moderado de motivación e inspiración, el 42,86 % manifiesta que a veces el gerente habilita a sus

trabajadores a pensar de nuevas maneras en los viejos problemas, el 42,86% de vez en cuando el gerente proporciona formas creativas de ver las cosas, el 42,86% manifiesta que el gerente motiva a sus trabajadores a replantar ideas antes consideradas, el 57,14% tienen un nivel moderado de influencia de estímulo intelectual, el 28,57% indica que el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse a sí mismos, el 42,86% manifiesta que el gerente deja saber a sus trabajadores lo que piensa y hace, el 42,86% manifiesta que el gerente les da bastante atención a los que parecen ser rechazados, el 85,71% tienen un nivel moderado de consideración individual. La investigación concluye: una empresa encaminada hacia el éxito tiene como principal agente a los líderes los cuales van a lograr el cumplimiento de la misión y visión de la empresa es a través de una buena proyección al entorno de sus acciones, comportamientos adecuados, educación íntegra que asegurara que el sistema de gestión de la empresa se establezca. Es por eso que el objetivo principal de esta investigación fue describir las principales características del estilo de liderazgo transformacional, en los micros y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de gerentes son mujeres con estudios superiores no universitarios. Según el objetivo se ha podido determinar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios del rubro restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz, son formales son dirigidas por mujeres de 41 a 51 años de edad con estudios superiores no universitarios. Con respecto a las principales características del estilo de liderazgo transformacional son: influencia idealizada, motivación e inspiración, estímulo intelectual y consideración individual, donde a través del estudio sea determinado que los gerentes de las micro y pequeñas empresas de los restaurantes

turísticos de la ciudad de Huaraz, Cumplen con sus funciones, pero realizan sus actividades de manera rutinaria y sin entusiasmo, por lo que muchas veces sus seguidores no emiten muy claramente las palabras y términos usados, y pocas veces tratan de alentar y animar a mejorar los valores de sus colaboradores, raras veces informan de los sucesos que se dan en la empresa y pocas veces ayudan en sus problemas laborales y personales a cada uno de sus seguidores.

Medina (2016) en su investigación *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz. La investigación fue de diseño transaccional- descriptivo- cuantitativo. La población que se utilizó fue 16 micro y pequeñas empresas, y la muestra fue a 40 empleados a las cuales se aplicó un cuestionario usando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 41.7% tienen de 36 a 40 años, el 66.7% son de género femenino, el 37.5% tienen grado de instrucción secundaria incompleta, el 100.00% desempeña el cargo de empleados, el 100% son formales y el 54.2% han sido creadas para obtener ganancias mas no para

dar empleo a su familia, el 37.50% manifiesta que solo a menudo les brinda ayuda sus jefes cuando ellos se esfuerzan, el 45% manifiesta que a menudo les aclara y especifica la responsabilidad que corresponde a cada uno para lograr los objetivos de desempeño, el 52,50 afirma que siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño, 42,50% afirma que deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas propuestas, el 37.50% afirma que a menudo les trata como individuo y no solo como miembro de un grupo, el 40% tienen necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, 42.50% siempre les ayuda a desarrollar sus fortalezas, el 40% a menudo expresa satisfacción cuando cumplen con lo esperado, el 42,50% afirma que a veces sus jefes buscan la manera de desarrollar sus capacidades, el 37,50% a menudo les aclara lo que recibirán a cambio de su trabajo, el 50% señala que tienen relación con el gerente personalmente, 27,50% manifiesta que a menudo les informa que lo ha hecho bien cuando logra los objetivos, el 52,05% señala que a menudo los gerentes se dan cuenta de sus necesidades de sus empleados, el 37,05% a menudo informa de sus fortalezas. La investigación concluye: Las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro - restaurantes bares y cantinas (restaurantes- pollerías) en el distrito de Huaraz, son las siguientes: se observó la existencia de un deficiente liderazgo transaccional, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. Las principales características de los empleados determinados son: la mayoría de ellas tienen entre 36 y 40 años de edad, son de género femenino y con estudios de secundaria incompleta, opinaron sobre la deficiente aplicación del estilo de liderazgo transaccional, ya que los gerentes no recompensan de manera justa sus esfuerzos. Las

principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Salinas (2018) en su trabajo de 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 pollerías 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 diseño no experimental-transversal, se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas y una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizaron los programas Word y Excel para la elaboración de las tablas y figuras para su respectivo procesamiento de datos a información obtenida a través de

la encuesta aplicada, obteniéndose los siguientes resultados: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad, Con respecto al género de los representantes de las 17 Micro y pequeñas empresas. El 60% son de sexo femenino, El 60% tienen secundaria completa, El 60% se desempeña como administrador de su negocio, El 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más, El tiempo de permanencia de la empresa de la ciudad de Huarney indica que el 40% oscila de 7 años a más, Con respecto al número de colaboradores. 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 puede apreciar que el 60% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, El 80% de los emprendedores indican que no conoce técnicas modernas de Gestión de Calidad, El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas menciona que sus colaboradores que no se adaptan a los cambios, El 70% de los representantes conoce la Observación, El 80% de los representantes encuestados manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a la mejora del negocio, El 80% de los emprendedores encuestados indicaron que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, El 50% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento de la palabra liderazgo, El 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar, El 60% de los representantes no se consideran ser buenos líderes dentro de su organización, El 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo, El 70 % de los emprendedores no les ayuda a resolverlo de manera correcta, El 80% de los representantes encuestados si consideran que el liderazgo es primordial para las

empresas, El 60% de los representantes encuestados considera que el tipo de líderes que necesitan las empresas que construyan un proyecto de futuro. La investigación concluye: La mayoría de los representantes de las Micro y 18 pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, la gran mayoría con desconocimiento sobre las técnicas modernas de la misma, la mayoría con dificultades para su implementación al no adaptarse a los cambios, los representantes afirma que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos. La mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo.

Antecedentes Locales

Huaringa (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio- rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Y planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mypes

del sector servicios - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicios – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se obtuvo una muestra de 23 micro y pequeñas empresas de una población de 90 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60,9% son de género masculino, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, el 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, el 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad El 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, el 69,6% son formales, el 65,2% mantienen a su trabajadores en condición informal, El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO, el 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad, el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua, el 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio, el 39,1% de los empresarios consideran que el precio es la prioridad de sus compras ante sus proveedores. La investigación concluye: La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria y la mayoría relativa (43,5%) cuenta como administrador 3 años en el rubro. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. La

totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores

Torres (2016) en su trabajo de 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 descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se obtuvo una muestra poblacional de 18 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 77,8% son de género masculino, el 44,4% tienen una edad entre 45 a 50 años de edad, el 44,4% tiene un grado instrucción básica, el 50.0% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 10

trabajadores, el 72,2% tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 5 a más años, el 61,1% si conoce técnicas de gestión empresarial, el 55,6% conoce técnicas de mejora continua, El 38.9% se presenta como jefe, el 83.3 % sigue un plan de negocios estratégico, el 38.88% prefieren el ceviche, El 100% tienen mayor volumen de concurrencia los fines de semana, el 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa, el 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos, el 38.9 % cuenta con clientes más satisfechos, el 44.4% ha desarrollado más su tiempo gerencial en el área de RR.HH. La investigación concluye: Respecto a los datos generales del encuestado: La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria. Con respecto a los datos generales de la empresa: La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote 2013, tienen de 1 a 10 trabajadores, con un tiempo de actividad empresarial de 5 años a más, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, presentándose ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana. Respecto a la gestión de calidad de la empresa: La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una

gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Aranda (2017) en su trabajo de 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 diseño no experimental – transversal-descriptiva. Para el recojo de la información se obtuvo una muestra de 27 micro y pequeñas empresas de una población de 149 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 51.9% de los representantes legales tienen entre 31 y 50 años, el 51.9% de los encuestados son de sexo femenino, el 51.9% de los encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria, el 40.7% 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 44.5% de restaurantes los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario, El 59.3% de los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias, En el 88.9% de los restaurantes se establece los logros, criterios y estrategias las cuales serán parte del servicio a brindar, En el 92.6% de los restaurantes se realiza un seguimiento detallado de los problemas que se podrían darse en el proceso de preparación de alimentos, el 88.9% de los restaurantes se analizan las posibles causas que generan problemas en el proceso de preparación de los alimentos, el 100% de los restaurantes se el 96.3% se implementan los cambios en la empresa para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos, planifican soluciones a los problemas en el proceso de preparación de alimentos, el 92.6% de los restaurantes se ha establecido un sistema de medición de resultados en el proceso de preparación de alimentos, el 62.9% de los restaurantes ha registrado el nombre de su establecimiento en INDECOPI, el 59.3% de los restaurantes consideran el poseer un buen sistema de almacenamiento de insumos, el 96.3% de los restaurantes se observa constantemente cómo opera y si se están alcanzando los objetivos en el proceso de preparación de alimentos, el 63.0% de los restaurantes se proporciona a sus clientes información acerca del proceso de preparación de alimentos, el 74.1% de los restaurantes poseer planes de formación a los empleados. La investigación 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%).

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

2.2 Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Las empresas constituyen un factor muy importante para el desarrollo de las organizaciones, los comerciantes hoy en día buscan generar un alto crecimiento económico para ello trata de invertir analizando en el mercado, hay muchas empresas

que tratan de evadir impuesto ya que lo único es que atrase al país como a la misma empresa.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ministerio de trabajo y empleo, 2014).

Tipos de micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

Micro y pequeñas empresas de subsistencias: son componentes económicas que no tienen la capacidad de generar utilidades encargándose de cargos que no requieran transformación sustancial de materiales.

Micro y pequeñas empresas de acumulación: son las que tienen la competitividad de generar ganancias para conservar el capital inicial e invertir en el desarrollo de la empresa.

Micro y pequeñas empresas de emprendimiento: captan decisiones empresariales observadas desde un enfoque de oportunidad para crear una ganancia o percibir una remuneración. Para presentar la idea de un negocio hay que tener imaginación para poder desarrollar y crear empresas competitivas.

Importancia de las Micro y pequeñas empresas

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el Perú son de gran importancia para la economía de nuestro país, según el ministerio de trabajo y empleo, tienen una vital significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra

detenido, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de aquellas empresas y que motiven el crecimiento sostenible de las mismas (Sánchez, 2014).

Superintendencia nacional de fiscalización laboral

Sunafil (2016) afirma los siguientes derechos del trabajador:

- El trabajador tiene derecho de 15 días de vacaciones, por cada año de servicio a la organización.
- La jornada laboral son de ocho horas diarias.
- Días feriados régimen laboral común.

Sunafil señala los siguientes beneficios:

- El empleador aportar el 9% a sus trabajadores para su seguro de EsSalud.
- El trabajador debe aportar obligatorio al sistema nacional de pensiones o sistema privado de pensiones
- Gratificaciones legales son equivalente a medio sueldo.
- La compensación por tiempo de servicio asciende a medio sueldo al año
- Utilidades el pago es conforme a ley.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una herramienta para la empresa por lo cual planea, elabora y controla las actividades para el progreso de la misión a través de sus productos con un buen alto estándar de calidad ya que el cliente se sienta satisfecho.

González y Arciniegas (2016) indican lo siguiente sobre la gestión de calidad:

La gestión de calidad, se puede definir como la estrategia general que utiliza una organización para el diseño y perfeccionamiento de sus procesos de tal modo que los procesos, lleven la mejora de productos o prestación de un servicio de calidad para la necesidad, deseo o expectativa del cliente (p.142).

Importancia de la gestión de calidad

Es de mucha importancia porque a través de un método de gestión de calidad los clientes pueden adquirir productos de acuerdo a sus necesidades con la finalidad que tengan la satisfacción de los mismos con la confianza que este brinda.

Según Cortés (2017) afirma:

El sistema de Gestión de la calidad es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad (p.9).

La gestión de la calidad en las empresas

Se distinguen cinco diferentes etapas:

Inspección: la etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.

Control estadístico del proceso: la etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y

mejorarlo.

Aseguramiento de la calidad: la etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de la vida del producto.

Calidad total: la etapa en la que la calidad, impregnado toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores que hay en el mercado.

Integración: la etapa en la que se integra con otros sistemas como el Sistema de gestión Medioambiental, Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector (Cortés, 2017).

Componentes del sistema de gestión de calidad

Según González y Arciniegas (2016) afirma que el sistema de gestión de calidad, tiene cuatro componentes:

La estructura organizacional: comprende organigrama, los productos, las directivas, etc.

Los procedimientos: corresponde al diseño, desarrollo implementación y operación de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.

Los procesos: corresponde a los diferentes procesos, ya sean misionales o de apoyo con los cuales la empresa cumple su misión y alcanza la visión. Son la parte fundamental del sistema de gestión de la calidad.

Los recursos: son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar misión,

tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acorde con la política de calidad hacen parte fundamental del sistema de gestión de la calidad (p. 143).

Etapas para la implementación de un sistema de gestión de calidad

La clave para mejorar el sistema de calidad en la empresa es mediante la determinación de las necesidades del cliente, se desea la realización de lo planificado donde se ordena los procesos, logrando el empoderamiento del trabajo enfocado al objetivo que desea cumplir.

Según Gonzáles y Arciniegas (2016) afirma las etapas:

Sensibilización: no hay nada más posible que vencer la firmeza al cambio y la de convencer a los empleados de la necesidad de contar con un sistema documentado y alcance sistemático de las normas internas establecidas en la empresa.

Diagnóstico: es diagnosticar la situación real, establecer los elementos más sensibles y compararlos con el contexto deseado del modelo de sistema de gestión de calidad que será implantado.

Planificación y organización del sistema de gestión de calidad: es la creación del equipo de trabajo, se nombra un líder que se responsabilice, se crea documentos y mecanismos de control para tener una buena calidad y generar más productividad.

Implantación del sistema de gestión de calidad: se debe reunir con a la documentación de forma que se vayan introduciendo los procedimientos e

instrucciones que se definen y aprueben.

Seguimiento y mejora del sistema: se comprueba la eficacia y la consecución de los objetivos esperados con el sistema de gestión de calidad, su pertinencia y las posibilidades de mejor continua (p.295).

Teoría del liderazgo

El liderazgo es la persona que está a cargo de la organización para guiar y cumplir con las metas propuestas lo cual tiene que mantener una buena relación con la finalidad que la organización tenga éxito y también los subordinados se sientan satisfechos en dicha organización ya que líder trata de motivar y generar confianza.

Según Ruiz (2017) nos afirma que: “el Liderazgo es tener la responsabilidad de dirigir las acciones de otros para llevar los propósitos de la organización en diferentes niveles de autoridad, sin perder de vista tanto los éxitos como los fracasos”.

“El liderazgo es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos comunes” (p.4).

Actitudes del líder

Como en todo perfil, el líder debe ser un modelo a seguir tiene que tener la capacidad del conocimiento, habilidad y actitud. El líder debe ser hábil para planear y organizar el trabajo, apreciar situaciones y tomar decisiones, instruir, crear situaciones deseables, descubrir lealtades, y, conseguir disciplina espontánea basada en el

convencimiento que tal manera llevara al éxito a la organización ya que sus subordinados tendrán un buen desempeño en dicha empresa teniendo la confianza del líder.

Ser líder no es una postura o un galardón para lucir, es un compromiso, una responsabilidad y una obligación, para lo cual la subordinación tenga un buen desempeño en la organización. No podemos ser indiferentes ante las atrocidades, la injusticia y la creciente amenaza de una falta de valores, hoy en día se necesitan hombres y mujeres decididos a cambiar la forma de vida de la sociedad para así cumplir las metas propuestas. Es un gran reto, sí, pero la esperanza de un mundo mejor, debe alentarnos a ser un buen líder no tan solo en la organización sino también en diferentes ámbitos

Tipos de lideres

- Líder espontáneo: Es el líder que surge espontáneamente al presentarse una determinada situación o problema asumiendo el mando de las acciones a realizar, dando instrucciones y coordinando las acciones necesarias para llevarlas a buen fin.
- Líder tradicional: Es el líder que obtiene el poder por poseer un cargo o por pertenecer a un grupo de poder establecido antaño; es el caso que suele darse en monarquías y empresas familiares, en las que el liderazgo es heredado a un miembro (generalmente al primogénito), independientemente de que el individuo en cuestión posea o no las cualidades necesarias para dirigir y liderar a sus subordinados.

- Líder autoritario: Es aquel que toma las decisiones de forma autoritaria, sin pedir consejo a otras personas ni dar explicaciones sobre sus actos y decisiones; aunque en ocasiones sus decisiones son acertadas, suelen errar en el camino adecuado para la consecución de las acciones tendientes a un fin preciso, ya que al ser autoritarios ignoran y desaprovechan las opiniones y las sugerencias de sus subordinados.

- Líder democrático: Es el líder que toma las decisiones previa consulta a los demás, y plantea los problemas aceptando las opiniones y consejos de otros para tomar las decisiones.

- Líder liberal: Es el líder que delega algunas decisiones a los demás, permitiéndoles de esa manera aumentar las capacidades de cada miembro del grupo.

- Líder carismático: Son líderes que por su personalidad y carisma influyen en algunas personas llegando incluso a inspirarlas; son personas que por lo común tienen una autoconfianza muy elevada y la “contagian”, de cierta forma, a los demás (Ruiz,2017).

Estilos de liderazgo

Según Ruiz (2017) señala los siguientes estilos de liderazgo:

- Liderazgo autocrático: el líder tiene el poder, toma las decisiones y suele no decir a nadie lo que está haciendo. Su autoridad lo mantienen por medio de la fuerza, la intimidación, las amenazas la recompensa y el castigo; no le importa si alguien está de acuerdo con lo que está haciendo.
- Liderazgo administrativo: La preocupación en este tipo de líder es el

funcionamiento de la organización; no es su preocupación a dónde va, siempre y cuando llegue bien. No le importa su relación con el personal o entre ellos si las cosas funcionan bien. Sus objetivos son la financiación, el fortalecimiento que todo el mundo haga lo que tiene que hacer.

- Liderazgo democrático: El líder entiende que no hay organización sin su gente, consulta con sus miembros la toma de decisiones, pero aunque los toma en cuenta sabe que la responsabilidad final es suya. Vislumbra a la organización como un ente corporativo; sin embargo, se enfrenta solo a las consecuencias de sus decisiones.
- Liderazgo colaborador: Este tipo de líder intenta fomentar la confianza y el trabajo en equipo entre el personal en conjunto involucrando a todos los miembros de la organización en la dirección de la misma. Inicia debates, identifica problemas que deben ser abordados y promueve el seguimiento de la organización en su conjunto.

El liderazgo como función dentro de la organización

Según Arroyo (2014) afirma que el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones, ya que es un elemento integrado y organizado, teniendo en cuenta los objetivos propuestos para llegar al éxito.

El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo por ejercer mayor influencia en las actividades de la organización. El líder establece llegar a las metas propuestas influenciando a sus subordinados generando confianza, motivando, guiando para llegar al éxito y siendo competitivo en la organización.

Uso y restricciones del poder

Según Arroyo, señala que se puede observar el uso del poder de la siguiente manera:

Estratégica: es la alta dirección, conformada por juntas directivas, presidente y vicepresidentes. Aquí se determinan la estrategia de la organización y los objetivos.

Táctica: directores, generales y jefes, se encuentra el control, la delegación, el desarrollo y la madurez empresarial.

Operacional: supervisores, coordinadores, asesores y ejecutivos en general. Cargos de producción y atención en primera línea (p.55).

El líder tiene la misión de llevar al éxito a la organización mediante una buena gestión de control influenciando al subordinado a cumplir con los objetivos planteados.

Categorías de liderazgo

Al observar la conducta real de los líderes en una variedad de situaciones, los investigadores encontraron que se puede clasificar la conducta de los líderes en dos categorías:

Comportamiento de Dirección:

- Explica cuáles actividades han de hacer, cuando, donde y como han de realizarlas.
- Se caracteriza por establecer patrones de organización bien definidos, canales de comunicación y maneras de lograr que se haga el trabajo.

Comportamiento de apoyo:

- Abre canales de comunicación, delega responsabilidades y les da a sus colaboradores oportunidades para usar su potencial. Se caracteriza por el apoyo emocional que brinda, como amistad, confianza, respeto por las ideas de los demás y consideraciones por sus sentimientos (Arroyo, 2014).

2.3 Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas (MYPE)

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización observada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las MYPE en nuestro país es de gran importancia ya que permite generar más empleo con la finalidad de buen crecimiento económico, a pesar que hay muchas empresas que evaden impuesto esto retrasaría nuestra economía en nuestro país.

Gestión de calidad

Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo de la organización es que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

Brindar un buen producto de calidad es muy importante ya que genera, más productividad para la organización y los clientes van a estar satisfechos de dicho producto así la organización llega al éxito siendo competitivo en el mercado.

Producto Bruto Interno

Es un indicador económico que refleja la producción total de bienes y servicios de un país, en un determinado periodo de tiempo, normalmente un año, expresada en un monto o precio capital.

Liderazgo

El liderazgo se define como una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen motivada y entusiasta por un objetivo común. A la persona que ejerce el liderazgo se le conoce como líder lo cual es el que motiva e incentiva a los subordinados a tener un mejor desempeño para la satisfacción de la empresa.

Tiene una gran responsabilidad ya que tiene que delegar a un grupo de personas influenciando a ser parte de la organización por lo cual deberán cumplir con los objetivos propuesto para el éxito de dicha empresa.

El liderazgo no es ordenar y que los subordinados cumplan con lo que diga sino es que diga su opinión ya que el líder tendrá que escuchar y analizar si quizás es un buen acuerdo para la organización.

Liderazgo colaborador

El líder intenta fomentar la confianza y el trabajo en equipo entre el personal en conjunto involucrando a todos los miembros de la organización en la dirección de la misma. Inicia debates, identifica problemas que deben ser abordados y promueve el seguimiento de la organización en su conjunto.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titula gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica 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 presente trabajo se utilizó el 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 tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

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 restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2018.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

4.2. La población y muestra

Se utilizó una población de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo.

Se utilizó una muestra de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. (Ver anexo 3).

4.3. Definición y operalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes	Es el poseedor de una cosa respecto a esta. Administrador : es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas pueden ser de diversas edades, de ambos géneros, que hayan tenido un grado de instrucción de primaria a superior universitaria, teniendo el cargo de dueño o administrador.	Edad	-18 – 30 años -31 – 50 años - 51 a más años	Ordinal
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	-Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria -Superior universitaria	Nominal
			Cargo que desempeña	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las micro y pequeñas empresas	La micro y pequeña empresa es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización que tiene como objeto desarrollara actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Las micro y pequeñas empresas poseen un número de trabajadores de 6 a más de 10, y entre estos pueden encontrarse laborando familiares o personas no familiares, su fin de creación es variado ya que se puede crear para generar ganancias o simplemente para subsistir y dependiendo de cómo esta se valla desarrollando en el mercado puede tener una extensa permanencia en el rubro de su elección.	Tiempo de permanencia en el rubro	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Ordinal
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores.	Ordinal
			Grado de familiaridad de los trabajadores	-Familiares - Personas no familiares.	Nominal
			Objetivo de creación	-Generar ganancia - Subsistencia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Mediación
Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo	La micro y pequeña empresa es la unidad económica, natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización que tiene como objeto desarrollara actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	La gestión de calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades del cliente, el cual se siente importante por parte de la empresa que atendió su necesidad. En cuanto a la aplicación de liderazgo que es una herramienta y capacidad para dirigirlas a través de la motivación y comunicación. Permite a los líderes dirigir la organización con mayor responsabilidad y criterios para resolver problemas a través de la motivación a sus colaboradores	Conocimiento de la gestión de calidad	- Si - No	Nominal
			Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad	- Benchmarking -red- corporativas - Empowerment - Las 5 c - Outsourcing - Otros	Nominal
			Dificultades de los trabajadores para la implementación de la gestión de calidad	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° - Otros	Nominal
			Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio	- Si - No	Nominal

			Logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad	- Si - No	Nominal
			Conocimiento del liderazgo	- Si - No	Nominal
			Competencias propias de un líder	-Comunicación -Comunicación y el poder de convicción - Comunicación y el saber escuchar. - Ninguna.	Nominal
			Liderazgo dentro de la empresa	-Si - No	Nominal
			Promoción del trabajo en equipo	-Si - No	Nominal
			Solución de errores de sus colaboradores	- Si - No	Nominal
			Importancia del liderazgo en las empresas	-Si - No	Nominal

			Tipos de líderes	<ul style="list-style-type: none"> - Que construyan un proyecto de futuro. - Líderes desarrolladores de personas y equipos. - Líderes que fomenten el trabajo en equipo. 	Nominal
			Eficiencia del personal con el uso del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: el cuestionario estructurado de 23 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes: Las 5 primeras preguntas están referidas a los datos 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 Excel para el procedimiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, así mismo se utilizó el programa 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 y el programa Turnitin para medir los grados de similitud del trabajo de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector</p>	<p>Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p>	<p>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 observe tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal porque el estudio de investigación: Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

	<p>servicios, rubro restaurantes, en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes, en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Identificar las características de una gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p>			<p>micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.</p>	
--	---	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo fue realizado en beneficio de la sociedad y las empresas debido a que la información obtenida es actual sirviendo a muchos empresarios como base, las personas que formaron parte de este trabajo como los encuestados, se les dijo que este trabajo es realizado bajo los principios de protección a la persona, cuidado del medio ambiente, beneficencia y no maleficencia, justicia, integridad científica, libre participación y derecho a estar informado.

Protección a las personas: En el presente proyecto de investigación se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad, lo cual no todas las personas participaron voluntariamente en la investigación y muchas de ellas no revelan información del lugar donde laboran por un tema de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente: El presente trabajo de investigación cuida el medio ambiente por que al momento de su elaboración se desconectó el equipo eléctrico después de estar debidamente cargado y solamente imprimimos los documentos finales utilizando ambas caras del papel.

Beneficencia y no maleficencia: Se les aseguró el bienestar de las personas que participaron voluntariamente en la investigación y no se les causo ningún daño.

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

Integridad científica: se cuidó que la integridad no resulte relevante en función de las normas de la profesión ya que esto podría dañar a los participantes de la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Se dio a conocer a los participantes de los fines específicos del proyecto de investigación, para que así estos puedan libremente tomar la decisión de brindarnos o no información.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Datos generales	N	%
Edad		
18 a 30años	4	14.29
31 a 50 años	21	75.00
51 a más años	3	10.71
Total	28	100.00
Género		
Masculino	19	67.86
Femenino	9	32.14
Total	28	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	4	14.29
Superior no universitaria	8	28.57
Superior universitaria	16	57.14
Total	28	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	18	64.29
Administrador	10	35.71
Total	28	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	12	42.86
4 a 6 años	13	46.43
7 a más años	3	10.71
Total	28	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Micro y pequeñas empresas	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	18	64.29
7 a más años	10	35.71
Total	28	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	6	21.43
6 a 10 trabajadores	19	67.86
11 a más trabajadores	3	10.71
Total	28	100.00
Grado de familiaridad de los trabajadores		
Familiares	4	14.29
Personas no familiares	24	85.71
Total	28	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	23	82.14
Subsistencia	5	17.86
Total	28	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Tabla 3

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

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
Conocimiento de la gestión de calidad		
Si	22	78.57
No	6	21.43
Total	28	100.00
Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	3	10.71
Red – corporativas	0	0.00
Empowerment	2	7.14
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	23	82.14
Total	28	100.00
Dificultades de los trabajadores para la implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	3	10.71
Aprendizaje lento	5	17.86
No se adapta a los cambios	8	28.57
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	12	42.86
Total	28	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	7	25.00
La evaluación	17	60.71
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	4	14.29
Total	28	100.00
Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00

Continúa...

Tabla 3

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

Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
Logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00
Conocimiento del liderazgo		
Si	24	85.71
No	4	14.29
Total	28	100.00
Competencias propias de un líder		
Comunicación	4	14.29
Comunicación y el poder de convicción	3	10.71
Comunicación y el saber escuchar	21	75.00
Ninguna	0	0.00
Total	28	100.00
Liderazgo dentro de la empresa		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00
Promoción del trabajo en equipo		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00
Solución de errores de sus colaboradores		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00
Importancia del liderazgo en las empresas		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	28	100.00

Continúa...

Tabla 3

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

		Concluye
Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo	N	%
Tipos de líderes		
Que construyan un proyecto de futuro	13	46.43
Líderes desarrolladores de personas y equipos	8	28.57
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	7	25.00
Total	28	100.00
Eficiencia del personal con el uso del liderazgo		
Si	28	100.00
No	0	0.00
Total	100.00	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica 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 restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Edad de los representantes: El 75.00% tienen una edad de 31 a 50 años (tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 51.9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 31 y 50 años, también coincide con lo encontrado con Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 31 a 50 años, además coincide con lo encontrado por Medina (2016) el cual manifiesta que el 41.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 36 a 40 años, finalmente coincide con lo encontrado por Torres (2016) el cual manifiesta que el 44.4% tienen una edad promedio de 45 a 50 años. Pero contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2014) el cual manifiesta que el 85.71% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 21 a 30 años, además contrasta con lo encontrado por Huaranga (2017) el cual manifiesta que el 52.2% de los representantes en las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio de 18 a 30 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están formados por personas de un alto grado de madurez y responsabilidad, donde tiene claro sus decisiones para la empresa, y puedan ser exitosos en el mercado.

Género de los representantes: El 67.86% son de género masculino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados por Torres (2016) el cual manifiesta que el 77.8% de los representantes son de género masculino, además coinciden con lo

encontrado por Huaranga (2017) el cual manifiesta que el 60.9% de los representantes son de género masculino. Pero contrasta con los resultados encontrados por Medina (2016) el cual manifiesta que el 66.7% de los encuestados son de género femenino, también contrasta con los resultados encontrados por Espinoza (2014) el cual manifiesta que el 57.14% son de género femenino, además contrasta con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% son de género femenino y finalmente contrasta con los resultados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 51.9% de los representantes son de género femenino. Esto indica que las micro y pequeñas empresas están formados por representantes masculino que lideran en el mercado, las cuales tiene un poco más de conocimiento acerca del rubro, por tanto, pueden aportar algunos conocimientos a la empresa.

Grado de instrucción de los representantes: El 57.14% tienen un grado de instrucción universitaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrado por Huaranga (2017) el cual manifiesta que el 47.80% tienen un grado de instrucción universitaria, así mismo también coincide con los resultados encontrados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 51.9% tienen un grado de instrucción superior universitaria. Pero contrastan con los resultados encontrados por Espinoza (2014) el cual manifiesta que el 42.86% tienen un nivel superior no universitario, así también contrasta con lo encontrado por Torres (2016) el cual manifiesta que el 44.40% tienen un grado de instrucción de básica, también contrasta con los resultados encontrados por Medina (2016) el cual manifiesta que el 37.50% tienen un grado de instrucción de secundaria incompleta y finalmente contrasta con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% tienen un grado de instrucción de secundaria completa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y

pequeñas empresas se encuentra dirigido por personas que tienen un grado de instrucción universitario, lo cual tienen conocimientos de cómo administrar su negocio.

Cargo que desempeña los representantes: El 64.29% de los representantes son dueños (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Medina (2016) el cual manifiesta que el 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas ocupan el cargo de empleados, además contrasta con los resultados encontrado por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 40.7% ocupa el cargo de administrador, también contrasta con los resultados encontrado por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% ocupa el cargo de administrador. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas ocupan el cargo de dueños en su propia empresa; lo cual tienen más responsabilidades para emplear nuevas estrategias para que puedan hacer progresar su negocio.

Tiempo que desempeñan los representan los representantes. El 46.43% desempeñan el cargo entre 4 a 6 años (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 59.3% tiene de 6 a más años en la actividad, también contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 40% tiene de 7 años a más en la actividad. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años desempeñando en el cargo, lo cual significa que la experiencia conlleva a seguir manteniéndose en el mercado.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Tiempo de permanencia en el rubro: El 64.29% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Torres (2016) el cual manifiesta que el 72.2% tienen un promedio de 5 a más años de permanencia en el rubro, además contrasta con los resultados encontrados por Huaranga (2017) el cual manifiesta que el 43.5% tienen de 3 años de permanencia en el rubro, también contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 40% tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años de antigüedad, lo cual conoce bien su negocio.

Número de trabajadores: El 67.86% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 50% tiene un promedio de 6 a 10 trabajadores, también coinciden con los resultados encontrados por Torres (2016) el cual manifiesta que el 50.0% tienen un promedio de 1 a 10 trabajadores. Pero contrastan con los resultados encontrados por Huaranga (2017) el cual manifiesta que el 65.2% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores que ayuden a brindar una buena atención al cliente, esto indica que son empresas de gran afluencia de clientes.

Vinculo de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: El 85.71% de las micro y pequeñas empresas, el grado de familiaridad de los trabajadores no son familiares (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 70% de los trabajadores no son familiares, también coinciden con los resultados encontrados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 44.5% de los trabajadores no son familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas optan por trabajar con personas no familiares, prefieren dar trabajo a personas que, si lo necesitan y tengan el compromiso de generar ganancia, cumpliendo con los objetivos y metas trazadas.

Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas: El 82.14% de las micro y pequeñas, el objetivo de creación de las empresas es generar ganancia (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 70% han sido creadas para generar ganancias, también coinciden con los resultados encontrados por Aranda (2017) el cual manifiesta que el 59.3% han sido creadas para generar ganancias. Esto demuestra que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas su objetivo es generar ganancia a lo largo que va creciendo su negocio en el rubro.

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

Conocimiento del término gestión de calidad de los representantes: El 78.57% si tienen conocimiento de la gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% si

tienen cierto conocimiento del término gestión de calidad. Esto demuestra que la gran parte de las micro y pequeñas empresas si han indagado y tienen previo conocimiento sobre gestión de calidad.

Conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad: El 82.14% de los representantes tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% no tienen conocimiento de técnicas modernas de gestión de calidad. Esto demuestran que la gran mayoría tienen previos conocimientos de la técnica de la gestión de calidad, como se puede observar que conocen técnicas de benchmarking u otros, ya que poner en práctica estas técnicas ayuda al negocio con el fin de ser líder en el mercado.

Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad: El 42.86% tienen otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad (Tabla 3). Pero contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% tiene dificultades porque no se adaptan a los cambios. Esto demuestra que no ponen de su empeño a su trabajo para la mejora de la organización, ya que esto originaría que la empresa no sea exitosa.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 60.71% utilizan técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 70% utiliza la técnica de observación para medir al personal, también contrastan con los resultados obtenidos por Huaranga (2017) el cual menciona que el 56.5% de las micro y pequeñas empresas encuestadas acepto que utiliza la técnica mejora continua, además contrastan con los resultados encontrados por Torres (2016) el cual manifiesta

que el 55.6% conoce la técnica de mejora continua. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas evalúan constantemente al personal si es apto para ser parte de la organización ya que tiene que demostrar una buena actitud y desempeño.

Rendimiento en el negocio con la gestión de calidad: El 100.00% de los representantes afirma que, la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% afirma que la gestión de calidad si contribuye a la mejora del negocio. Esto demuestra que los dueños y/o administradores de las micro y pequeñas empresas opinan que la gestión de calidad influye mucho para que los negocios puedan surgir y ser competitivos en el mercado, ya que es fundamental en la organización brindar calidad al cliente ya que el estará dispuesto a regresar, esto incrementaría ganancias a la organización.

Objetivos y metas de la empresa ayuda alcanzar la gestión de calidad: El 100.00% de los representantes nos dieron a conocer que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Torres (2016) el cual manifiesta que el 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos, también coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% afirma que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas. Esto demuestra que la mayoría tienen en claro la visión y misión de la organización, con la finalidad de cumplir y satisfacer al cliente, siendo competitivo en el mercado.

Conocimiento del término liderazgo: El 85.71% de los representantes afirma que, si tienen conocimiento sobre el significado del liderazgo (Tabla 3). Estos

resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 50% afirma que si tienen cierto conocimiento sobre el termino liderazgo. Esto demuestra que la mayor parte de los dueños y/o administradores de las micro y pequeñas empresas conocen la técnica liderazgo, siendo favorables para ellos y para el negocio ya que de esta manera su organización es conocida siendo competitivo en el mercado.

Competencias propias de un líder: El 75.00% de los representantes considera la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 50% considera la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. Esto demuestra que el líder tiene la habilidad de escuchar al colaborador cuando necesite alguna ayuda, tratando de comunicarlo lo mejor, para que así sea un ejemplo a seguir y la organización pueda surgir.

Es un buen líder en la empresa: El 100.00% de los representantes nos afirma que, si son buen líder en la empresa (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% no se consideran ser buenos lideres dentro de su organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes son un buen líder ya que la finalidad es que su organización sea exitosa.

Promueve trabajo en equipo: El 100.00% de los representantes nos afirma que, si promueve el trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% afirma que si promueve el trabajo en equipo. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas promueve el trabajo en equipo, teniendo una buena relación con el personal

con la finalidad que la organización tenga éxito.

El líder ayuda a resolver los errores de sus colaboradores: El 100.00% de los representantes nos dice que, si ayuda a resolver los errores de sus colaboradores (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 70% no les ayuda a resolver de manera correcta. Esto demuestra que el líder tiene la capacidad de ayudar al colaborador con la finalidad de que su organización surja y sea líder en el mercado.

El liderazgo es primordial en las organizaciones: El 100.00% de los representantes nos dijo que el liderazgo si es primordial en las organizaciones (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 80% afirma que el liderazgo si es primordial en las organizaciones. Esto demuestra que el liderazgo es importante en la organización teniendo en cuenta los objetivos propuestos para llegar al éxito, por lo cual el líder es el guía quien motiva al personal a ejercer un buen trabajo en equipo, brindando comunicación y confianza.

Tipos de líderes que necesita la empresa: El 46.43% de los representantes nos afirma que necesita líderes que construya un proyecto a futuro en su empresa (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Salinas (2018) el cual manifiesta que el 60% afirma que necesita líderes que construya un proyecto de futuro. Esto demuestra que los líderes que necesitan tienen que tener aspiraciones para que ayude a la organización a ser exitosa, lo cual permitirá obtener ganancias y ser competitivos en el mercado.

Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente: El 100.00% de los representantes nos dice que un buen liderazgo al personal si permite a la empresa ser eficiente (Tabla 3). Esto demuestra que el personal tiene que tener un buen liderazgo, lo cual permitirá cumplir con los objetivos planteados siendo que la empresa sea reconocida en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen de grado instrucción universitaria, desempeñan el cargo de dueños. La minoría tienen de 4 a 6 años en el cargo.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, tienen de 6 a 10 trabajadores, las personas que trabajan en sus empresas son personas no familiares y tienen como objetivo de creación generar ganancias.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen que la gestión de calidad sí contribuye al rendimiento del negocio, ayuda alcanzar los objetivos y metas, si son un buen líder en la empresa, promueve el trabajo en equipo, ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el liderazgo sí es primordial en la organización y un buen liderazgo sí permite a las empresas ser eficiente. La mayoría sí conocen el término gestión de calidad, tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad, conocen la técnica de la evaluación para medir el rendimiento del personal, conocen el término de liderazgo, conoce la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. La minoría tienen otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad, necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implantar procedimientos de control en la organización e implantar plan de capacitación, para lo cual tendrá más conocimiento de cómo llevar a su organización al éxito y poder estar a la van guardia de los cambios que se puedan dar.

Desarrollar en el trabajador habilidades blandas, mostrando siempre una buena actitud al cliente ya que es la base fundamental para que la organización genere ganancias, cumpliendo así con todos los objetivos y metas trazadas.

Brindar al personal la misión y visión de la organización, con la finalidad de eliminar el pensamiento conformista y poder ser competitivos en el mercado.

Propiciar el trabajo en equipo, brindándole confianza para lograr las metas, y ayudándole en cualquier error que lleguen a cometer, desarrollando capacitaciones sobre liderazgo ya que es parte del proceso de una mejora continua, esto permitirá al personal ser más eficiente en la organización ya que generaría ganancias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aburto, F. (2017). *El complejo proceso de sostener una pequeña y mediana empresa (pyme)*. Recuperado de:

<http://impresa.lasegunda.com/2017/02/25/ATG33SCH4/all>

Aranda, J. (2017). *La gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del casco urbano de Chimbote, 2016*. (tesis de licenciatura). Recuperado de:

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

Arroyo, T, R. (2014). *Habilidades gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3198701&query=habilidades+gerenciales>

Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=gestion+de+calidad>

Espinoza, M. (2014). *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, (2014)*. (tesis de licenciatura). Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039571>

- García, I. (2015). *Casi todas las empresas de España son pymes*. Recuperado de:
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2015/09/02/pyme/1441206221_324356.html
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181394&query=sistema+de+gestion+de+calidad>
- Huaríngá, K. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías, J. (2014). *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad para los restaurantes y comedores de la comuna montañita”*. (tesis de licenciatura) recuperado de:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/867/1/MACIAS%20BAQUE%20JOSE.pdf>
- Medina, Y. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*. (tesis de licenciatura). Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042596>

Ministerio de trabajo de promoción y empleo. (2014). *Informe general – registro nacional de la micro y pequeñas empresas (MYPE)*. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042596>

Quiroga, O. (2017). *El futuro del empleo está en las pymes*. Recuperado de:
<http://www.telam.com.ar/notas/201706/193631-pymes-futuro-economia-empleo-quiroga-angelo.html>

Ruiz, S. (2017). *Liderazgo*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5885003&query=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*. 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

Sánchez, B. (2014). *Las Mypes en Perú su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado de:
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Superintendencia nacional de fiscalización laboral. (2016). *Obligaciones y derechos de los trabajadores*. Recuperado de:
https://www.sunafil.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=374#iii-obligaciones-y-o-derechos-de-los-empleadores

- Torres, J. (2016). *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. (tesis de licenciatura)*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urizar, S. (2015). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores en restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
- Valera, G. (2015). *Liderazgo estratégico y motivador: la herramienta clave ante la adversidad organizacional*. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5236/gvalera.pdf?sequence=1>
- Villar, P. (2017). *ComexPerú: Mypes siguen aumentando, pero la formalización no avanza*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518-noticia/>
- Vivar, Y. (2014). *Las mypes en Chimbote: ¿Cómo aceleramos el motor?*. Recuperado de: <https://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>

ANEXO

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			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x		
15	Redacción de artículo científico															x	x

Anexo 2.

Presupuesto

Presupuesto Desembolso (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	104	31.20
• Fotocopias	0.10	28	2.80
• Empastado	25.00	1	25.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros	1.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			174.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	3.00	5	15.00
Sub total			15.00
Total de presupuesto desembolsable			189.00
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 bases de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto desembolsable			652.00
Total (S/.)			841.00

Anexo 3.**Cuadro de sondeo**

Nº	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Restaurants Rossy	Av. Pardo
2	Restaurante H22	Av. Pardo
3	Restaurante “el farolito”	Av. Pardo
4	Restaurante “la orquídea”	Av. Pardo
5	Restaurant la eskinita	Av. Francisco Bolognesi
6	La sazón de Paola	Av. Francisco Bolognesi
7	Restaurant	Av. Francisco Bolognesi
8	Restaurant Noelia´s	Av. Gálvez
9	Restaurant “El trebol”	Av. Gálvez
10	Restaurante Tantarela	Jr. Manuel Ruiz
11	Restaurant Café Til	Jr. Elías Aguirre
12	Brandys chicharroneria y Restaurant	Jr. Elías Aguirre
13	Restaurant Hostel Plaza	Jr. Enrique palacios
14	Restaurante Venecia	Jr. Enrique palacios
15	Restaurant Las Flores	Jr. Enrique palacios
16	Tang Rico- Restaurante	Jr. Enrique palacios
17	Naty´s Restaurant y eventos	Jr. José Olaya
18	Restaurante Sabor Limeñita	Jr. José Olaya
19	Restaurante la cochera	Jr. José Olaya
20	Restaurante “Recutecu”	Jr. José Olaya
21	Restaurante Quepay (resto bar)	Jr. José Olaya
22	Restaurante el palmero de Juanita	Jr. José Olaya
23	El Marke´s (Restaurant y sangucheria)	Jr. Alfonso Ugarte
24	Restaurant Pamela	Jr. Alfonso Ugarte
25	Casa blanca Grill Restaurant	Jr. Ladislao Espinar
26	Restaurant	Jr. Leoncio Prado
27	Restaurante Rinconcito del sabor	Jr. Leoncio Prado
28	Palmerito y pollo a la brasa	Jr. Leoncio Prado

Anexo 4.

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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 RESTAURANTES EN LA ZONA CÉNTRICA 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

II. 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

III. REFERENTE A LA VARIABLE 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

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 de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 a 30 años	III	4	14.29
	31 a 50 años	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	21	75.00
	51 a más años	III	3	10.71
	Total	III-IIIIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIII-III	28	100.00
Género	Masculino	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	19	67.86
	Femenino	IIIIIIII	9	32.14
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIII	28	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00
	Primaria		0	0.00
	Secundaria	III	4	14.29
	Superior no universitaria	IIIIIIII	8	28.57
	Superior universitaria	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	16	57.14
	Total	III-IIIIIIII-III IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	28	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	18	64.29
	Administrador	IIIIIIII	10	35.71
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIII	28	100.00
Tiempo en el cargo	0 a 3 años	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	12	42.86
	4 a 6 años	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	13	46.43
	7 a más años	III	3	10.71
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII- IIIIIIII-III	28	100.00

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

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento de la gestión de calidad	Si	IIIIIIII IIIIIIII	22	78.57
	No	IIII	6	21.43
	Total	IIIIIIIIII IIIIII-IIIIII	28	100.00
Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad	Benchmarking	III	3	10.71
	Red - corporativas		0	0.00
	Empowerment	II	2	7.14
	Las 5 c		0	0.00
	Outsourcing		0	0.00
	Otros	IIIIIIIIII IIIIII	23	82.14
Total	III-II- IIIIIII IIIIIIIIII	28	100.00	
Dificultades de los trabajadores para la implementación la gestión de calidad	Poca iniciativa	III	3	10.71
	Aprendizaje lento	IIII	5	17.86
	No se adapta a los cambios	IIIIII	8	28.57
	Desconocimiento del puesto		0	0.00
	Otros	IIIIIIIIII	12	42.86
	Total	II-IIII- IIIIIII I-IIIIIIIIII	28	100.00

Continúa...

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

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Técnicas para medir el rendimiento	La observación	IIIIII	7	25.00
	La evaluación	IIIIIIIIIIIIIIIIII	17	60.71
	Escala de puntuaciones		0	0.00
	Evaluación de 360°		0	0.00
	Otros	IIIIII	4	14.29
	Total	IIIIII-IIIIIIII IIIIII-III	28	100.00
Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Conocimiento del liderazgo	Si	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIII	24	85.71
	No	III	4	14.29
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIII IIIIII-III	28	100.00
Competencias propias de un líder	Comunicación	III	4	14.29
	Comunicación y el poder de convicción	III	3	10.71
	Comunicación y el saber escuchar	IIIIIIIIIIIIIIIIII II III	21	75.00
	Ninguna		0	0.00
	Total	III-III-IIIIIIII IIIIIIIIII	28	100.00

Continúa...

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

concluye

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Liderazgo dentro de la empresa	Si	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Promoción del trabajo en equipo	Si	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Solución de errores de sus colaboradores	Si	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Importancia del liderazgo en las empresas	Si	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
Tipos de líderes	Que construyan un proyecto de futuro	IIIIIIIIII	13	46.43
	Líderes desarrollados de personas y equipos	IIIIIIII	8	28.57
	Líderes que promueven el trabajo en equipo	IIIIII	7	25.00
	Total	IIIIIIIIII- IIIIIIII-IIIIII	28	100.00
Eficiencia del personal con el uso del liderazgo	Si	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIIII	28	100.00

Anexo 6.

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

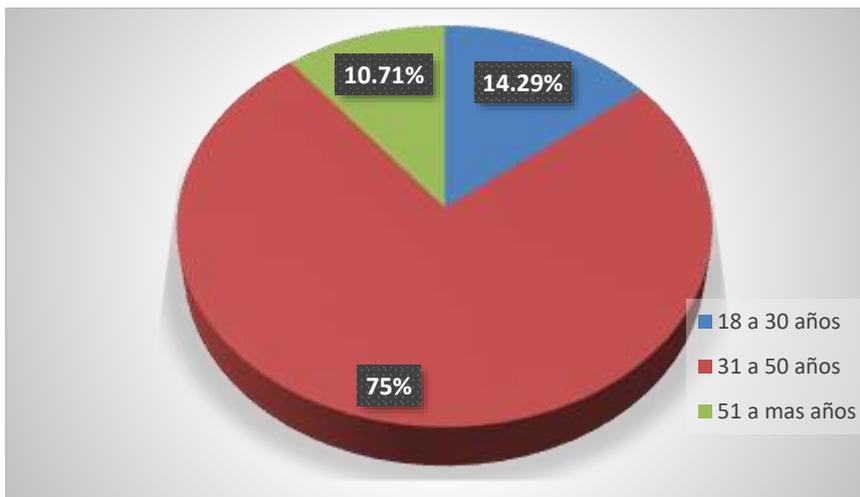


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

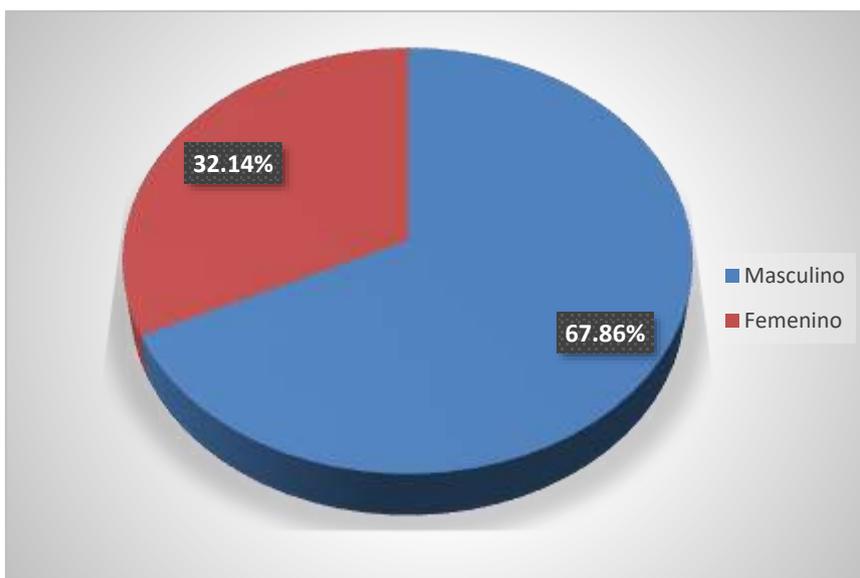


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

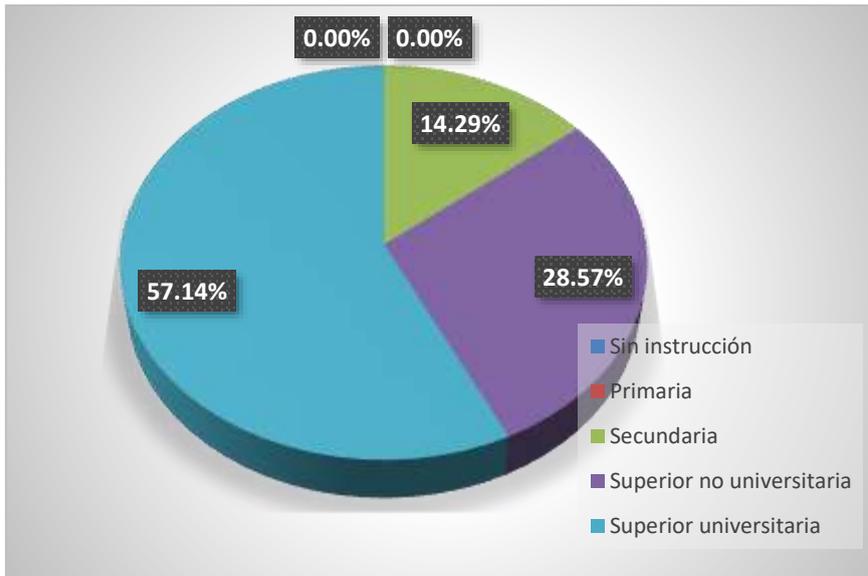


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

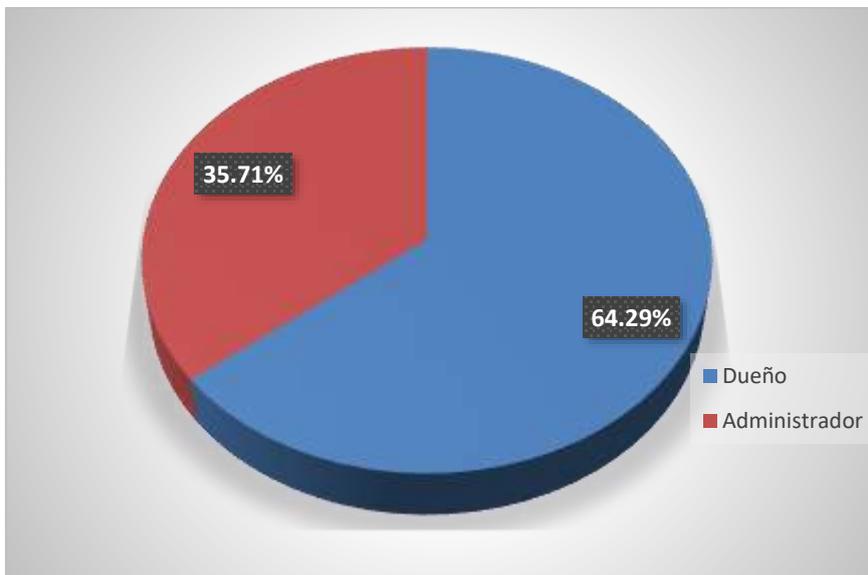


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

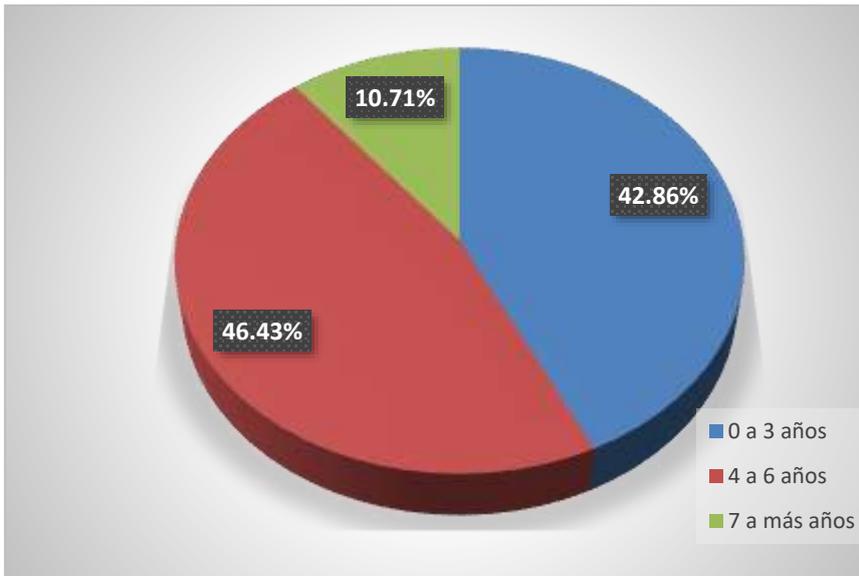


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018.

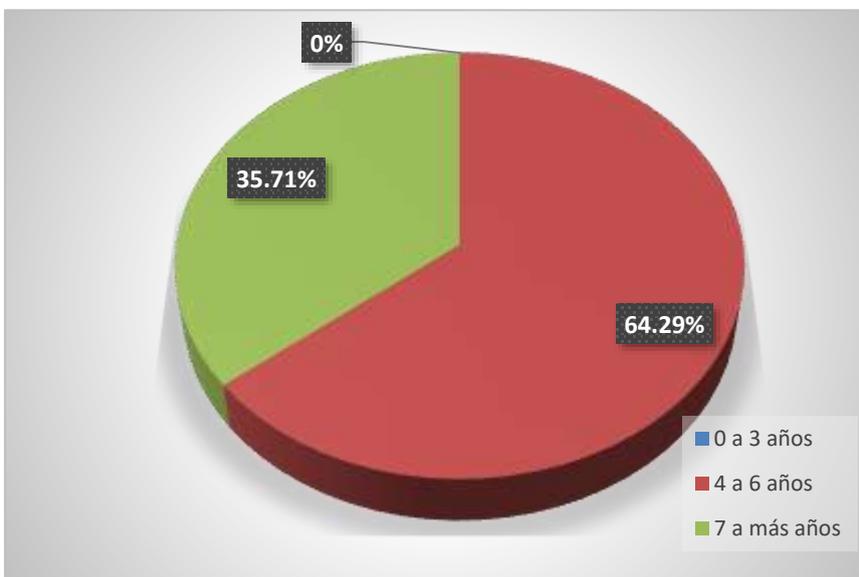


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

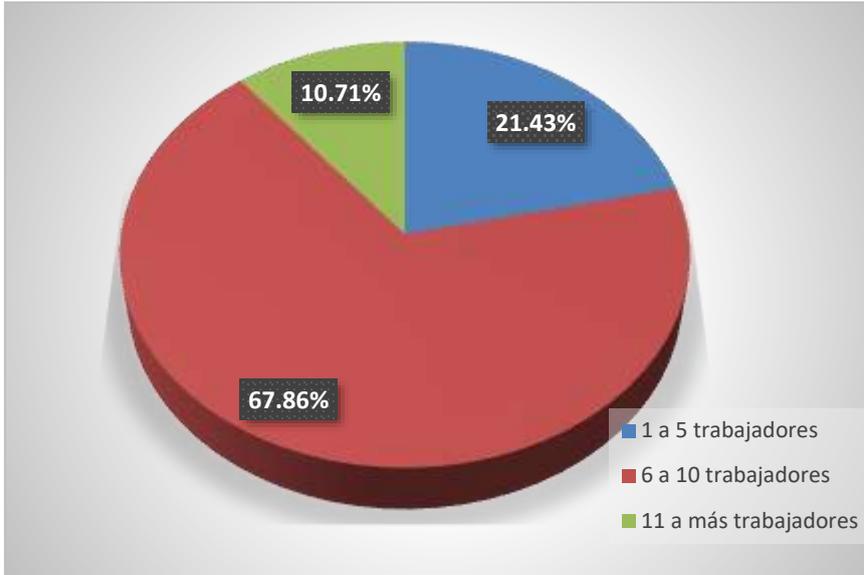


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

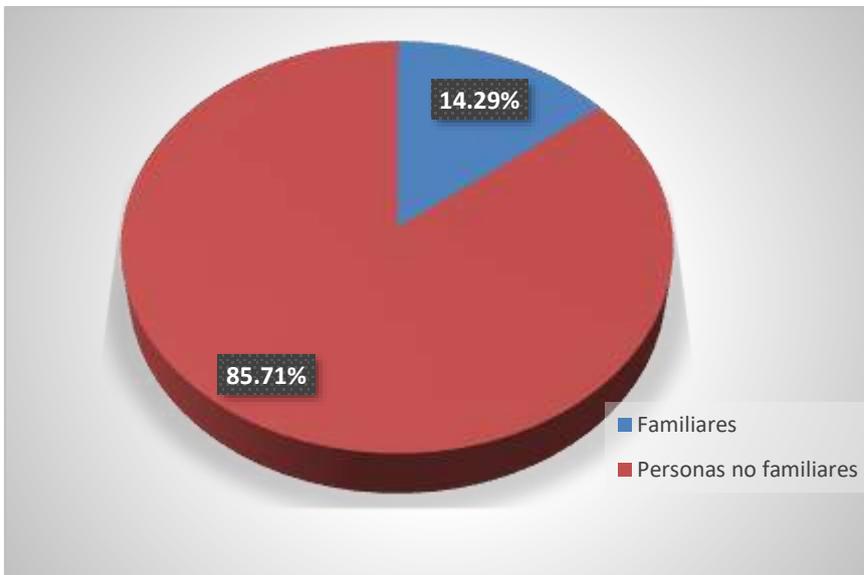


Figura 8. Grado de familiaridad de los trabajadores

Fuente. Tabla 2

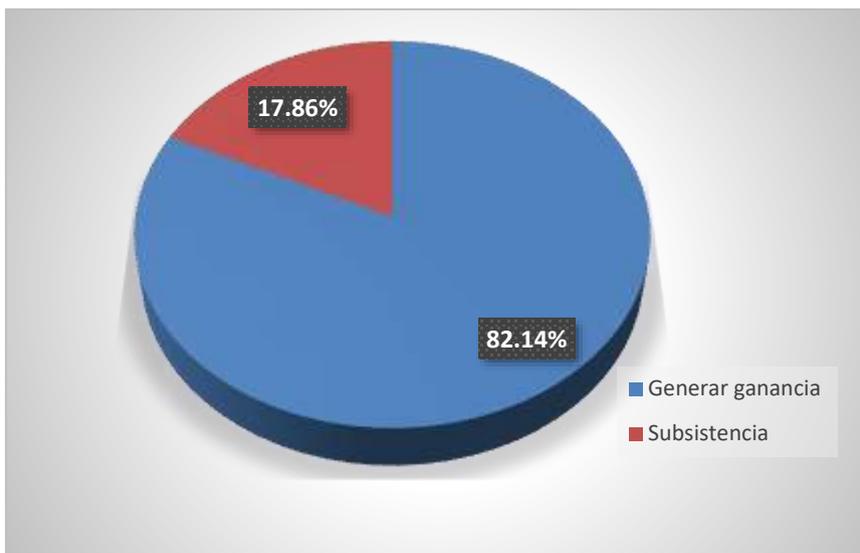


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

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

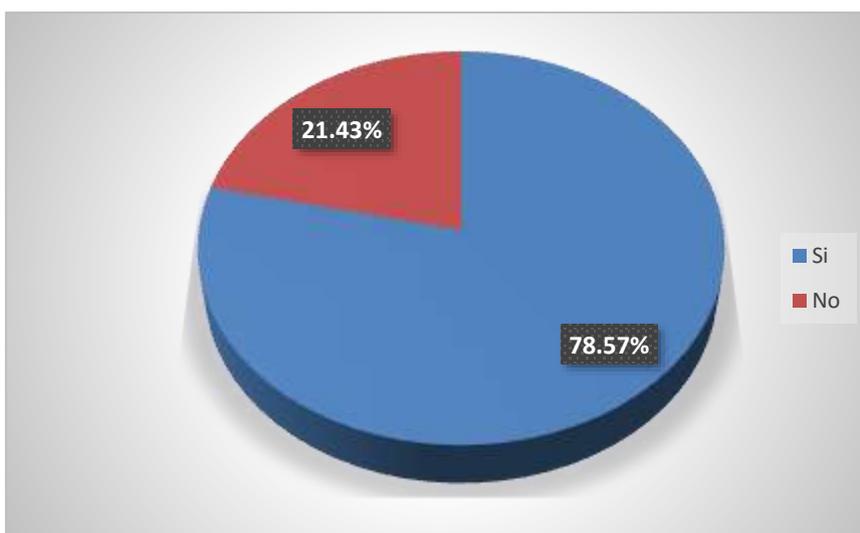


Figura 10. Conocimiento de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

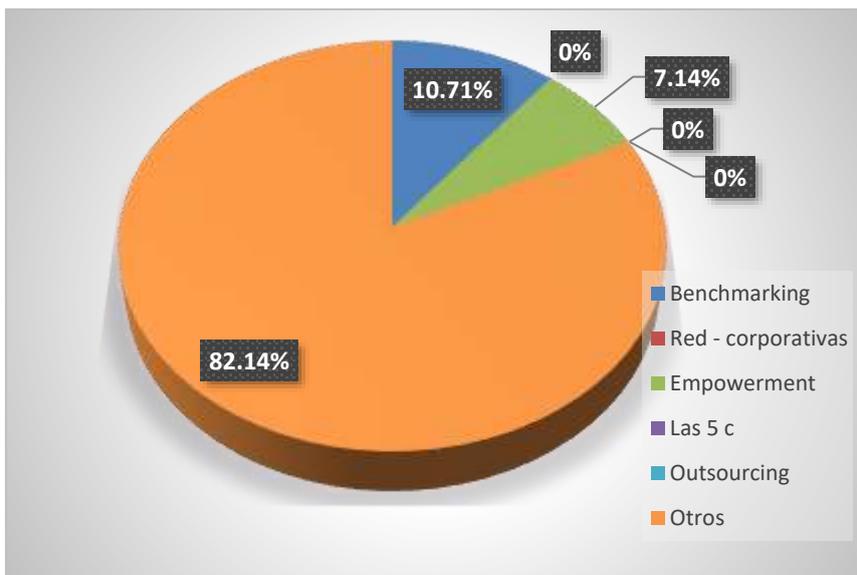


Figura 11. Conocimiento de las técnicas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

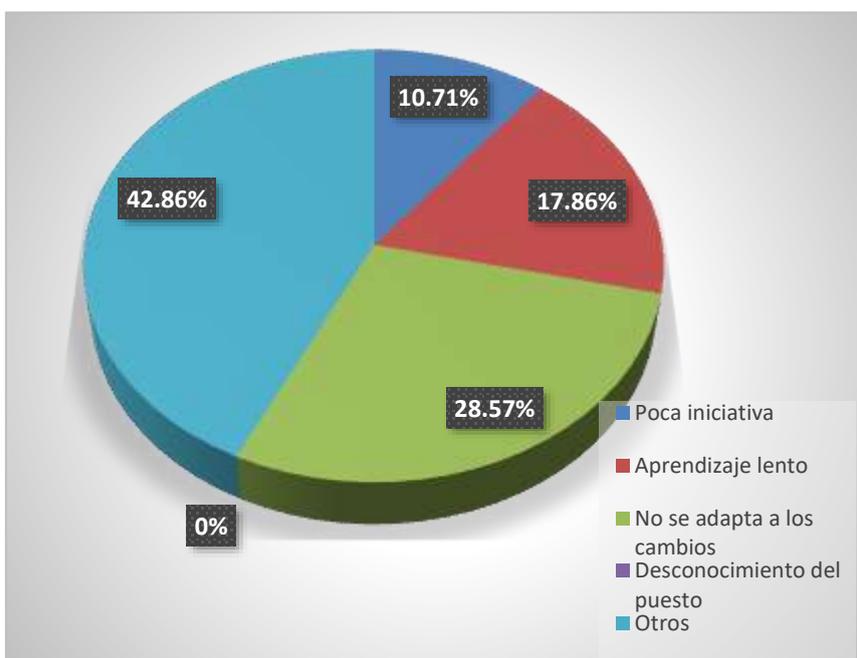


Figura 12. Dificultades de los trabajadores para la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

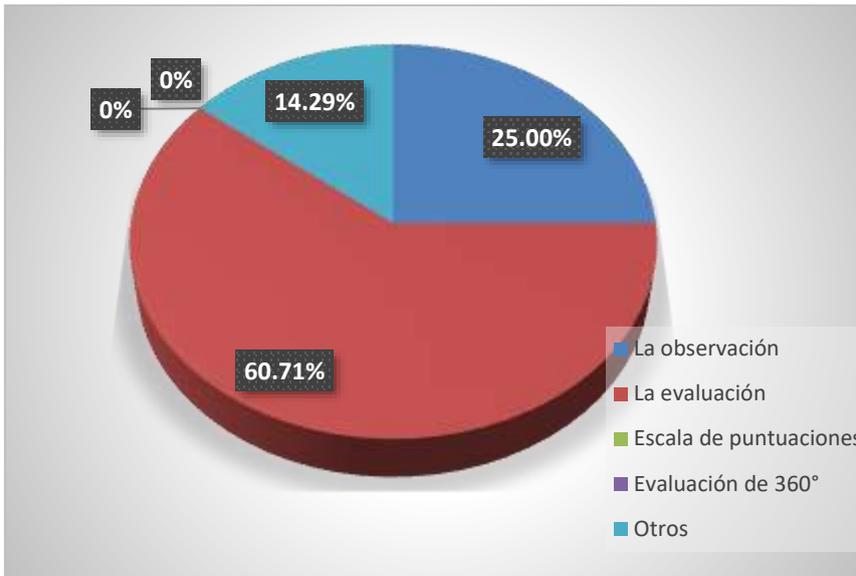


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente. Tabla 3

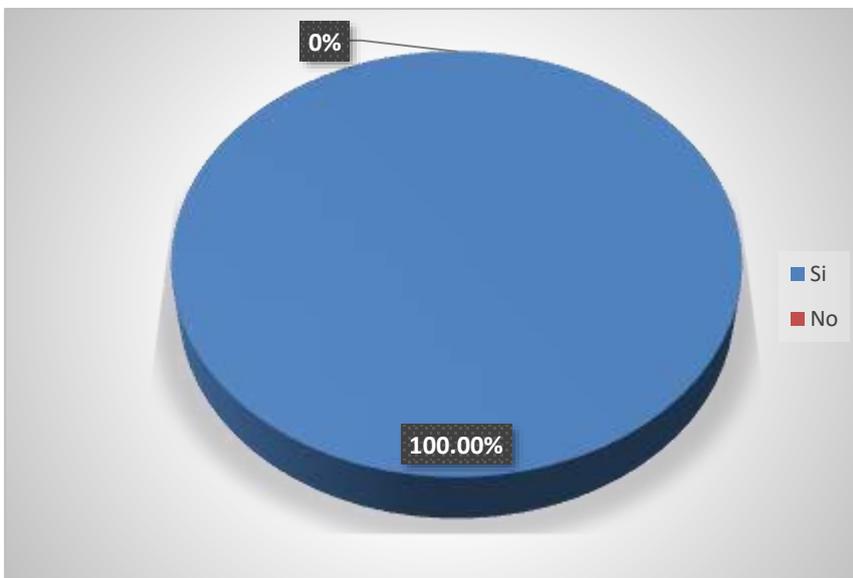


Figura 14. Contribución de la gestión de calidad en el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

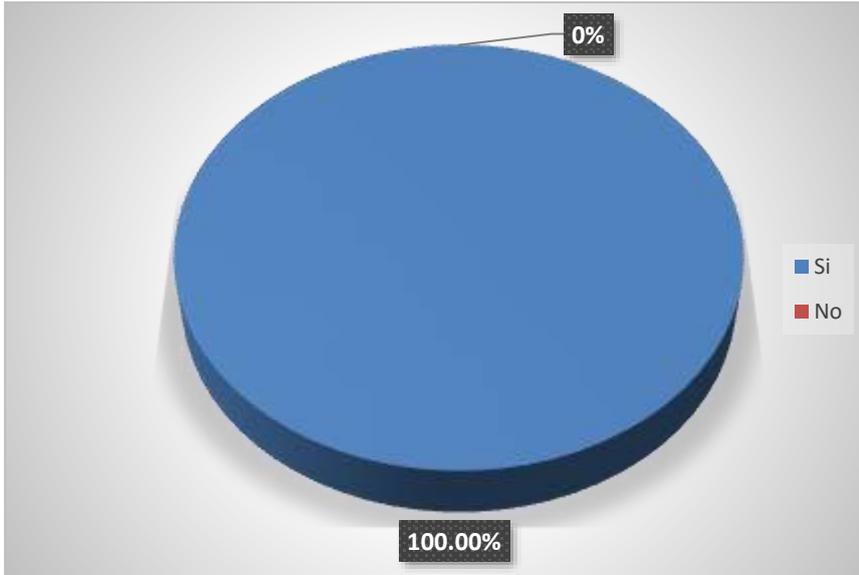


Figura 15. Logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

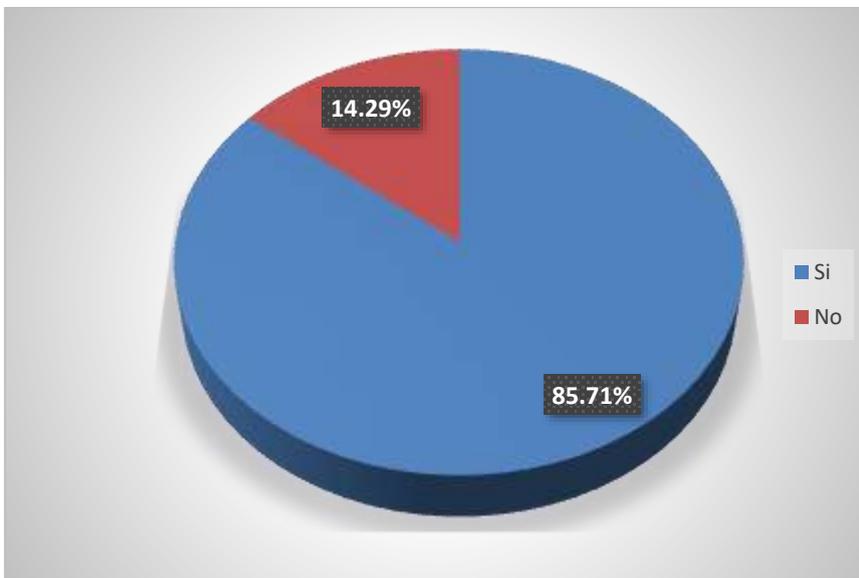


Figura 16. Conocimiento del liderazgo

Fuente. Tabla 3

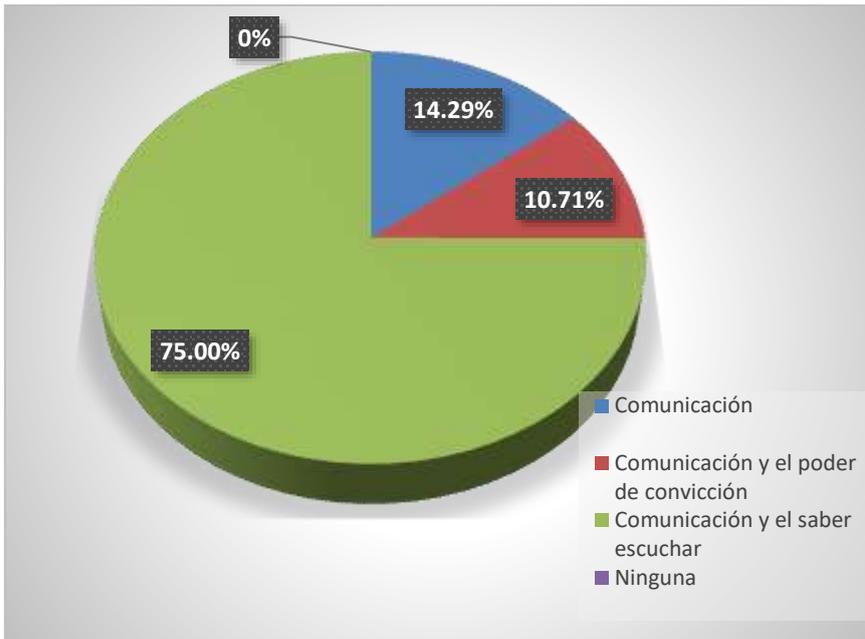


Figura 17. Competencias propias de un líder

Fuente. Tabla 3

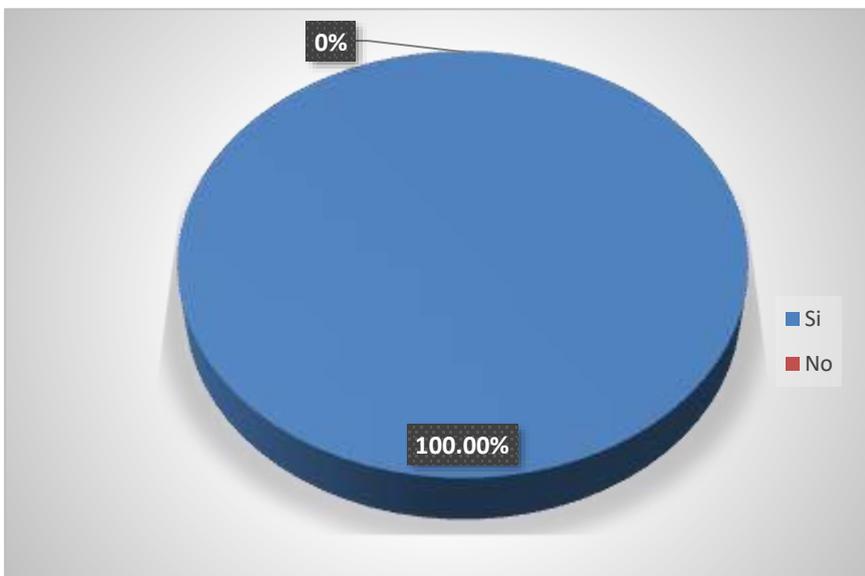


Figura 18. Liderazgo dentro de la empresa

Fuente. Tabla 3

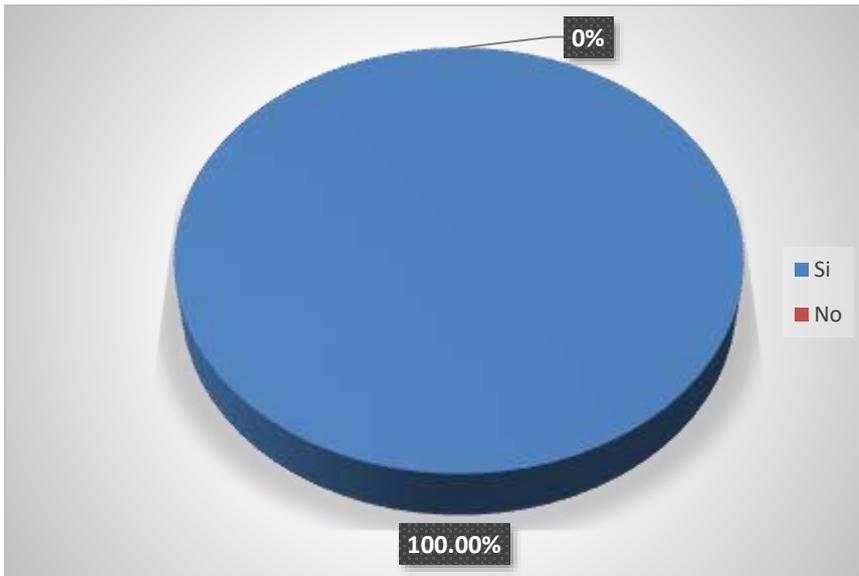


Figura 19. Promoción del trabajo en equipo

Fuente. Tabla 3

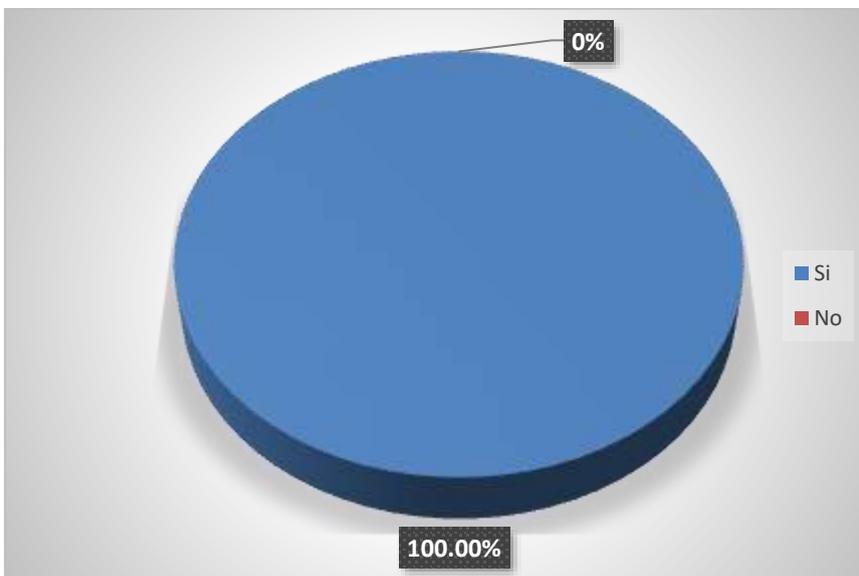


Figura 20. Solución de errores de sus colaboradores

Fuente. Tabla 3

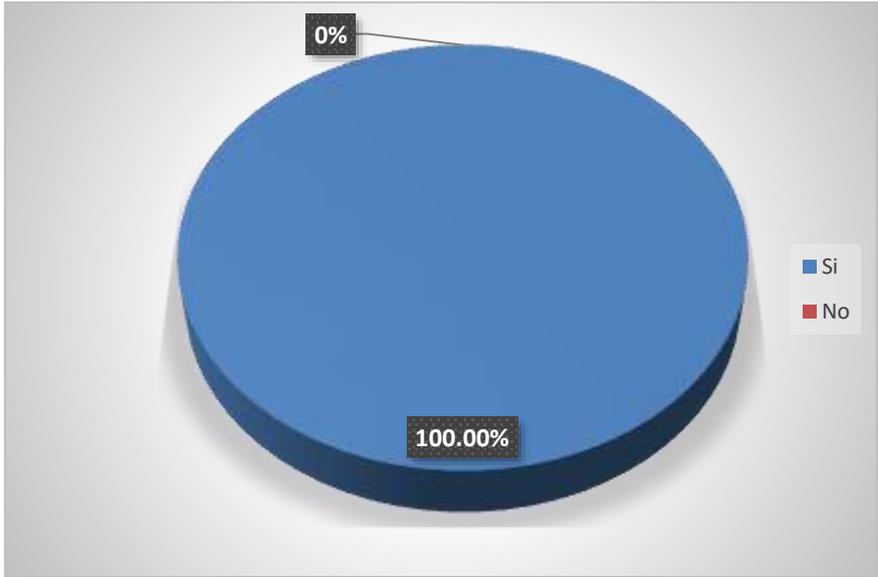


Figura 21. Importancia del liderazgo en las empresas

Fuente. Tabla 3

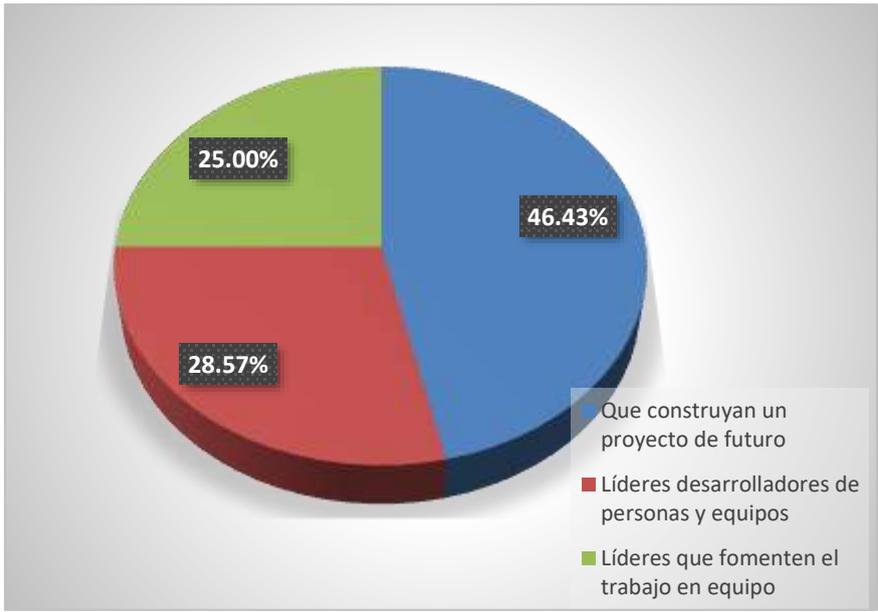


Figura 22. Tipos de líderes

Fuente. Tabla 3

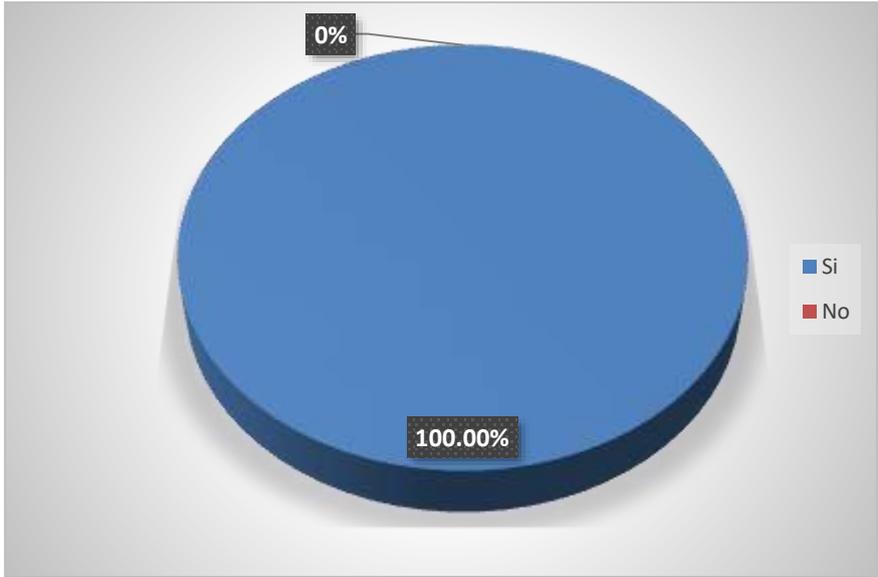


Figura 23. Eficiencia del personal con el uso del liderazgo

Fuente. Tabla 3